

## **Opintopolku oppilaanohjaajan työkaluna**

Leevi Lönnrot

<b>Tekijä</b> Leevi Lönnrot	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma, kansainvälinen liiketoiminta ja logistiikka	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Opintopolku oppilaanohjaajan työkaluna	<b>Sivu- ja lii-tesivumäärä</b> 41 + 3
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Studyinfo as a tool for a school counselor	
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Opetushallituksen Opiskelijavalinnat-yksikköön keväällä 2015. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Helsingin yhdeksäsluokkalaisten oppilaanohjaajien kokemuksia Opintopolku-portaalin asiakaspalvelusta sekä käytettävyydestä.</p> <p>Opetushallitus on opetuksen kehittämisvirasto, joka toimii opetus- ja kulttuuriministeriön alaisuudessa. Opetushallituksen vastuualueisiin kuuluu muun muassa esi- ja perusopetuksen, lukiokoulutuksen, ammatillisen peruskoulutuksen, aikuiskoulutuksen sekä erilaisten kansanopistojen opintokeskusten, eli vapaan sivistystyön kehittäminen. Opiskelijavalinnat-yksikkö vastaa yleisesti valtakunnallisista haku- ja valintapalveluista sekä Oppijan verkkopalvelu -kokonaisuuden kehittämisestä.</p> <p>Opintopolku on sähköinen palvelu, joka on osa Oppijan verkkopalvelukokonaisuutta. Opintopolun kehittäminen on aloitettu vuonna 2011 ja kehitys jatkuu edelleen. Opintopolussa haakeudutaan koulutuksiin kaikilla koulutussektoreilla. Opintopolkuun kuuluu julkinen Opintopolku.fi-portaali sekä koulutusta järjestävien tahojen Virkailijan Opintopolku.</p> <p>Työn teoreettinen viitekehys perustui palvelun, sähköisen palvelun, vuorovaikutteisuuden, palvelun laadun ja käytettävyyden sekä tiedottamisen keskeisiin aiheisiin. Viitekehysten sisältö pohjautui pääasiassa kirjallisuuteen ja muihin lähteisiin palvelun laadusta, sähköisestä palvelusta sekä Opetushallituksen internet-lähteistä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin käyttäen kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Työ perustui kahdeksaan haastatteluun, jossa haastateltavina oli helsinkiläisiä oppilaanohjaajia. Haastattelut toteutettiin helmikuussa 2015. Haastattelut toteutettiin hyödyntäen ennalta valmisteltuja kysymyksiä. Kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset, mutta keskustelu oli avointa.</p> <p>Tutkimustuloksista voitiin todeta, että oppilaanohjaajat ovat tyytyväisiä Opintopolun asiakaspalveluun. Opintopolun käytettävyydessä ja toimivuudessa on vielä puutteita, ja niihin esitettiin konkreettisia parannusehdotuksia. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että toimiva asiakaspalvelu on lieventänyt tyytymättömyyttä Opintopolun ajoittain hankalaan käytettävyyteen.</p> <p>Kaikkiin tutkimuksessa asetettuihin tutkimusongelmiin saatiin vastaukset. Tutkimuksessa saatiin selville oppilaanohjaajien kokemuksia koskien Opintopolun asiakaspalvelua, arvioita Opintopolku-portaalin toimivuudesta sekä odotuksia tulevalta yhteistyöltä Opetushallituksen ja Opintopolun kanssa.</p>	
<b>Asiasanat</b> Opintopolku, palvelu, asiakaspalvelu, käytettävyys, oppilaanohjaus	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Taustaa opinnäytetyölle .....	1
1.2	Opetushallitus .....	2
1.3	Opintopolku.....	3
1.4	Tutkimusongelmat ja tutkimuksen tavoitteet.....	5
1.5	Peittomatriisi .....	6
2	Tietoperusta .....	7
2.1	Palvelu .....	7
2.2	Sähköinen palvelu.....	8
2.3	Palvelun käytettävyys.....	9
2.4	Vuorovaikutteinen asiakaspalvelu .....	10
2.5	Palvelun markkinoiminen ja laatu .....	11
2.6	Tiedottaminen .....	15
3	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus .....	17
3.1	Tutkimusjoukko .....	17
3.2	Tutkimusmenetelmien valinta.....	18
3.3	Tutkimuksen toteutus .....	19
3.4	Aineiston koko ja käsittely .....	20
4	Tutkimuksen tulokset.....	21
4.1	Positiiviset kokemukset Opintopolun asiakaspalvelusta .....	21
4.2	Parannusehdotukset .....	22
4.3	Opintopolku.fi:n toimivuuden ja helppokäyttöisyyden arviointi .....	23
4.4	Opintopolku.fi:n tunnettavuus nuorten keskuudessa .....	24
4.5	Opintopolku.fi:n hakulomake: hakijoiden kokemuksia.....	25
4.6	Oma mielipide hakulomakkeesta .....	26
4.7	Mielipiteitä Virkailijan Opintopolusta .....	27
4.8	Aiemmat yhteishaut Opintopolku.fi:n kautta .....	29
4.9	Valmistautuminen kevään 2015 yhteishakuun: odotuksia haulta.....	29
4.10	Tulevaisuuden näkymät .....	30
4.11	Kouluarvosana Opintopolun kokonaisuudesta .....	31
4.12	Vapaa sana.....	32
4.13	Palvelun ulottuvuudet tutkimuksessa .....	32
4.13.1	Opintopolun toiminnallinen laatu .....	33
4.13.2	Opintopolun tekninen laatu.....	33
4.13.3	Opetushallituksen imago .....	34
5	Pohdinta.....	36
5.1	Vastaukset tutkimusongelmiin .....	36
5.2	Tutkimuksen tarkastelu ja kehittämis ehdotukset .....	37

5.3 Oman oppimisen arviointi.....	38
Lähteet .....	40
Liitteet.....	42
Liite 1. Opintopolun tilannekatsaus ajalta 1.1.–31.12.2014.....	42
Liite 2. Opintopolun tilannekatsaus ajalta 1.1.–26.3.2015.....	43
Liite 3. Haastattelukysymykset .....	44

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, kuinka tyytyväisiä yläkoulujen oppilaanohjaajat ovat Opetushallituksen kehittämään Opintopolku-palveluun. Tämän tutkimuksen toimeksiantajana toimii Opetushallituksen Opiskelijavalinnat-yksikkö. Tutkimus on tarpeellinen, sillä Opintopolku on kehittyvä palvelu, joka on otettu vaiheittain käyttöön syksystä 2013 alkaen. Tästä syystä kaikki palaute ja kehittämis ehdotukset kentältä, jossa Opintopolkua käytetään, ovat tervetulleita ja hyödyllisiä. Opintopolun kokemuksista on kerätty palautetta eri tilaisuuksissa, mutta varsinaista tutkimusta aiheesta ei ole vielä tehty. Tutkimuksella haluttiin kartoittaa Opintopolkua käyttävien oppilaanohjaajien kokemuksia ja odotuksia, jotta käyttäjien tarpeisiin osattaisiin vastata paremmin.

Monet julkiset palvelut ovat siirtyneet sähköisiksi. Tänä päivänä internetiin tai sosiaaliseen mediaan ei tarvitse edes kirjaimellisesti mennä, vaan siellä ollaan lähes automaattisesti – halusimme tai emme. Sähköisten palvelujen vallankumous ei ole aivan tuore asia, eikä palvelujen kehitys ole ihan heti pysähtymässä. Tästä syystä myös valtakunnallisen hakujärjestelmän on oltava ajan tasalla. Palvelun täytyy toimia saumattomasti – muuten on vaarana, että palvelun käyttäjät hylkäävät palvelun.

## 1.1 Taustaa opinnäytetyölle

Opintopolku on syksyllä 2013 käyttöön otettu, kehittyvä verkkopalvelu, jolla on jo tällä hetkellä runsaasti käyttäjiä eri ikäluokissa. Yksinkertaistettuna Opintopolun kautta etsitään opiskelupaikkoja sekä niihin haetaan Opintopolussa. Mahdollinen paikan vastaanottaminen tapahtuu myös samassa osoitteessa. Tämän opinnäytetyön tekijä on töissä Opetushallituksessa Opiskelijavalinnat-yksikössä.

Tässä opinnäytetyössä pyritään arvioimaan uutta Opintopolku-palvelua yläkoulun oppilaanohjaajan näkökulmasta mahdollisimman neutraalista näkökulmasta. Tarkoituksena on esitellä yleisesti Opetushallitus organisaationa, Opintopolku pääpiirteittäin sekä havainnollistaa asiakaspalvelua Opintopolkua käyttävien oppilaanohjaajien ja Opetushallituksen virkamiesten välillä. Teoreettinen viitekehys koostuu sähköisen palvelun käytettävyyden, asiakaspalvelun ja tiedottamisen keskeisistä teemoista. Edellä mainittuja teemoja tarkastellaan sähköisen julkisen palvelun näkökulmasta.

Valittujen tutkimusongelmien pohjalta on tehty haastattelukysymykset yhdessä muiden Opiskelijavalinnat-yksikön työntekijöiden kanssa. Kysymysten tarkoituksena on saada selville mihin suuntaan Opintopolkua voisi viedä, jotta se toimisi mahdollisimman hyvin

apuna oppilaanohjaajien työssä. Haastattelupohjaa avuksi käyttäen on toteutettu kahdeksan haastattelua eri puolella Helsinkiä. Haastattelujen osapuolina on ollut opinnäytetyön tekijä ja pääkaupunkiseudun yläkoulujen oppilaanohjaajia. Lopuksi haastattelujen vastaukset on koottu yhteen tutkimustuloksiksi, jonka pohjalta on tehty johtopäätökset ja tulevaisuuskatsaus Opintopolkua varten.

## **1.2 Opetushallitus**

Opetushallitus on vuonna 1991 perustettu opetuksen kehittämisvirasto, joka toimii suoraan opetus- ja kulttuuriministeriön alaisuudessa. Ennen vuotta 1991 Suomessa oli kaksi koulutusvirastoa: Kouluhallitus ja Ammattikasvatushallitus, jotka yhdistettiin Opetushallitukseksi. Opetushallituksen vastuualueisiin kuuluu muun muassa esi- ja perusopetuksen, lukiokoulutuksen, ammatillisen peruskoulutuksen, aikuiskoulutuksen sekä erilaisten kansanopistojen ja opintokeskusten, eli vapaan sivistystyön kehittäminen. (Opetushallitus 2015a.)

Opetushallituksessa on viisi toimintayksikköä: yleissivistävä koulutus, ammattikoulutus, koulutustoimialan palvelut, hallintopalvelut sekä ruotsinkielinen koulutus. Kaikkia toimintayksiköjä johtaa pääjohtaja Aulis Pitkälä. Opetushallituksessa on myös pääjohtajan sihteeristö sekä sisäinen tarkastaja. Opetushallituksen tehtäviin kuuluu perusopetuksen ja lukiokoulutuksen opetussuunnitelmien perusteiden luominen ja kehittäminen, ammatillisten tutkintojen ja näyttötutkintojen perusteet sekä erilaiset koulutukseen liittyvät hankkeet. (Opetushallitus 2015b.)

Opetushallitus ylläpitää opiskelijavalintarekisteriä toisen asteen, ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen osalta. Se järjestää myös kielitutkintoja sekä järjestää ja rahoittaa opettajien ja muiden koulutoimen henkilöstöjen jatkokoulutusta. Oppimateriaalien tuottaminen ja ulkomaisten tutkintojen tunnustaminen kuuluu myös Opetushallituksen työnkuvaan. Opetushallituksen vastuulla on 11 valtion oppilaitosta, joita ovat muun muassa Helsingin eurooppalainen koulu ja Saamelaisalueen koulutuskeskus SAKK. Opetushallitus on keskeinen kansallinen toimija koulutuspolitiikan toimeenpanossa ja koulutuksen kehittämisessä. Opetushallituksessa työskentelee tällä hetkellä noin 300 asiantuntijaa. (Opetushallitus 2015a.)

Opetushallituksen Opiskelijavalinnat-yksikkö vastaa kaikkien koulutussektoreitten valtakunnallisista haku- ja valintapalveluista ja tuottaa samaan aikaan yleistä koulutustietoa koulutuksiin hakemisen avuksi. Opiskelijavalinnat-yksikkö rakentaa palveluja yhteistyössä muiden Opetushallituksen yksiköiden kanssa. Tietojärjestelmien kehittämisessä on muka-

na kymmeniä ulkopuolisia toimittajia. Opiskelijavalinnat-yksikkö vastaa pääasiassa Oppijan verkkopalvelujen kehittämisestä, käyttöönotoista ja ylläpidosta. Yksikkö hoitaa myös palvelujen testaukset sekä kouluverkoston kouluttamisen. (Opetushallitus 2015c.)



## OPETUSHALLITUS

Kuva 1. Opetushallitus

### 1.3 Opintopolku

Opintopolku on sähköinen palvelu, joka toimii osana Oppijan verkkopalvelua. Oppijan verkkopalvelu on osa Valtiovarainministeriön Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamishjelmaa eli SAdE-ohjelmaa (Valtiovarainministeriö 2015, 4). Opintopolun kehittäminen on aloitettu vuonna 2011. Oppijan verkkopalvelu on kokonaisuus, joka korvaa vuoden 2015 loppuun mennessä kaikkien koulutussektoreiden erilliset Opetushallituksen ylläpitämät opiskelijavalintajärjestelmät, joiden avulla koulutuksiin on hakeuduttu ja opiskelijat niihin valittu. Verkkopalvelu kattaa uuden Opintopolku.fi-portaalin sekä koulutusta järjestävien tahojen virkailijoiden palvelut. Opintopolku tähtää siihen, että yhdestä osoitteesta on kootusti löydettävissä kaikkia koulutussektoreita koskeva koulutustieto esiopetuksesta korkeakoulu- ja aikuiskoulutukseen. Portaali tulee jatkossa tarjoamaan myös oppimista ja urasuunnittelua tukevia palveluja. Opintopolusta on olemassa myös ruotsin- sekä englanninkieliset versiot. (Opetushallitus 2015c.)

Uusia palveluita on otettu ja otetaan Opintopolku-palveluun käyttöön vaihteittain. Ensimmäinen Opintopolun haku oli syksyn 2013 ammatillisten koulutusten yhteishaku. Kevään 2014 yhteishaussa oli mukana ammatillisen koulutuksen lisäksi myös lukiokoulutus ja kotitalousopetus. Kesällä 2014 järjestettiin kaksi hakua päällekkäin: uusi valtakunnallinen yhteinen haku perusopetuksen jälkeiseen valmistavaan koulutukseen eli kymppiluokille, ammattistartteihin, maahanmuuttajien ammatilliseen peruskoulutukseen valmistavaan koulutukseen ja maahanmuuttajien lukioon valmistavaan koulutukseen sekä lisähaku keväen 2014 yhteishaussa vapaaksi jääneille paikoille. (Opetushallitus 2015c.)

Syksyllä 2014 järjestettiin ensimmäinen valtakunnallinen ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen yhteinen yhteishaku sekä yhteishaun ulkopuoliset haut. Myös aikuiskoulutusta sai alkaa tallentaa vapaaehtoisesti Opintopolkuun, mutta ilman yhteistä hakulomaketta kuten

yhteishauissa on. Vuonna 2015 Opintopolun on tarkoitus olla käytössä lopullisessa laajuudessaan. (Opetushallitus 2015c.) Opintopolun laajuutta ja käyttö- sekä kävijämääriä havainnollistetaan vuoden 2014 ja alkuvuoden 2015 taulukoilla (ks. liitteet 1 ja 2).



Kuva 2. Opintopolku.fi

Opintopolku-portaali sisältää pääasiassa kaksi erilaista sovellusta. Julkista opintopolku.fi-osoitetta kutsutaan koulutusinformaatioksi, sillä siellä tapahtuu koulutusten etsiminen ja niihin hakeutuminen. Opintopolku.fi on pääasiallisesti hakijoiden käytössä. Opintopolku-portaalin toinen sovellus on osoitteessa virkailija.opintopolku.fi. Virkailijasovelluksen käyttö edellyttää henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia. Opintopolkua käyttäviä virkailijoita ovat erilaiset virkamiehet, eli esimerkiksi toimisto- ja koulusihteerit, rehtorit, Opetushallituksen virkamiehet sekä oppilaanohjaajat, joihin tässä kyseisessä opinnäytetyössä keskitytään.

Virkailijan Opintopolku on sovellus, jossa käsitellään hakijoiden tietoja. Esittelen seuraavaksi toimintoja, jotka ovat olennaisimpia tämän opinnäytetyön kannalta. Näitä toimintoja ovat: *Virkailijan työpöytä*, *Hakemusten käsittely*, *Suoritusrekisteri* sekä *Opo-raportti*. (Virkailijan Opintopolku, 2015.) Sovelluksen taustalla on opiskelijavalintarekisteri, jonka käyttöä säätelee yleislakien, kuten esimerkiksi henkilötietolain lisäksi oma erityislakinsa Laki opiskelijavalintarekisteristä ja ylioppilastutkinnosta (L1058/1998).

Virkailijan työpöytä on ikään kuin sovelluksen etusivu, josta virkailijat voivat lukea Opetushallituksen virkamiesten sinne lähetettyjä tiedotteita. Hakemusten käsittelyssä tarkastetaan ja muokataan hakijoiden lähettämiä hakemuksia keskitetysti. Hakemusten käsittelyssä virkailijoilla on mahdollisuus muokata muun muassa hakijoiden henkilötietoja. (Virkailijan Opintopolku, 2015.)

Virkailijan Opintopolussa on myös rekisteri, johon koulut siirtävät hakevien oppilaidensa tiedot. Tätä rekisteriä kutsutaan Suoritusrekisteriksi. Opo-raportti on yksi Virkailijan Opintopolusta saatavilla olevista raporteista, joita on mahdollista tulostaa. Opo-raporttia käyttävät pääasiassa oppilaanohjaajat tarkastaessaan oman koulunsa oppilaiden hakutietoja, sillä yhdeltä raportilta näkee kootusti kaikkien hakeneiden oleelliset tiedot. (Virkailijan Opintopolku, 2015.)



#### 1.4 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen tavoitteet

Tämän opinnäytetyön pääongelmana on: kuinka tyytyväisiä yläkoulujen oppilaanohjaajat ovat Opintopolku-palveluun? Pääongelmaan haetaan vastausta seuraavien alaongelmien kautta:

- Minkälainen kokemus oppilaanohjaajilla on Opintopolun asiakaspalvelusta?
- Kuinka toimiva kokonaisuus Opintopolku-portaali on?
- Millaisia odotuksia oppilaanohjaajilla on tulevaisuuden suhteen yhteistyöstä Opetushallituksen ja Opintopolun kanssa?

Opintopolku on palvelu, jonka kautta haetaan tietoa opiskelupaikoista sekä haetaan niihin. Opintopolkua käyttää hakijoiden ja oppilaanohjaajien lisäksi myös esimerkiksi toimistosih-teerit, rehtorit ja nuorisotyöntekijät omissa töissään. Tämä opinnäytetyö on rajattu oppi-laanohjaajien näkökulmaan, sillä haastatteleamalla oppilaanohjaajia Opetushallitus saa tarkkaa informaatiota siitä, millä tavalla tietty kohderyhmä suhtautuu Opintopolkuun. Oppi-laanohjaajat ovat suuri ryhmä, ja heidän vastuullaan on suurin osa hakijoista ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen yhteishaussa. Rajaamalla opinnäytetyö oppilaanohjaajiin vältetään myös opinnäytetyön kasvamista liian laajaksi ja hajanaiseksi tutkimukseksi.

Haastatteleamalla oppilaanohjaajia henkilökohtaisesti opinnäytetyön tekijä uskoo saavansa yksityiskohtaista informaatiota oppilaanohjaajien työstä Opintopolun parissa. Oppilaanoh-jaajien työ on vuorovaikutteista, eikä sitä tehdä ainoastaan tietokoneen tai paperin äärellä. Vapaamuotoisesti ilmaistu mielipide on kasvotusten mielekkäämpää ja luonnollisempaa kuin paperille kirjoitettuna ja siksi tutkimuksen aineisto kerätään haastattelujen pohjalta.

Asiakaspalvelutyössä on tärkeää tiedostaa asiakkaiden näkökulmia ja asenteita. Opinto-polun asiakaspalvelu yhdessä muiden Opiskelijavalinnat-yksikön työntekijöiden kanssa pyrkii tekemään Opintopolusta mahdollisimman kattavan ja toimivan kokonaisuuden, jota kaikkien olisi helppo käyttää. Tästä johtuen voidaan olettaa, että myös oppilaanohjaajien suhtautuminen Opintopolkuun kiinnostaa Opiskelijavalinnat-yksikköä. Lähtökohta on ole-ttavasti, että palveluun oltaisiin tyytyväisiä. Opintopolku on kuitenkin niin tuore palvelu, että sen toimiminen virheettömästi vaatii myös Opetushallituksen ulkopuolisten ihmisten ja organisaatioiden kommentteja ja kehittämis ehdotuksia.

## 1.5 Peittomatriisi

Peittomatriisissa (taulukko 1) on kuvattu tutkimuksen teoreettisen viitekehksen, alaongelmien sekä haastattelulomakkeen kysymysten toisiinsa linkittymistä. Peittomatriisi auttaa havainnollistamaan tutkimuksen kokonaisuutta.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Tutkimusongelma	Viitekehys	Tulokset	Haastattelukysymykset
Minkälainen kokemus oppilaanohjaajilla on Opintopolun asiakaspalvelusta?	2.1	4.1	1
	2.4	4.2	2
	2.5	4.8	8
	2.6	4.11	11
		4.13.1 4.13.3	
Kuinka toimiva kokonaisuus Opintopolku-portaali on?	2.1	4.3	3
	2.2	4.4	4
	2.3	4.6	6
	2.4	4.7	7
	2.5	4.8	8
	2.6	4.10	10
		4.11 4.13.2	11
Millaisia odotuksia oppilaanohjaajilla on tulevaisuuden suhteen yhteistyöstä Opetushallituksen ja Opintopolun kanssa?	2.4	4.2	2
	2.5	4.9	9
	2.6	4.10	10
		4.12	12

## 2 Tietoperusta

Tämän opinnäytetyön tietoperustassa ensimmäisenä esitetään palvelu yleisesti, jonka jälkeen se rajataan sähköiseen palveluun. Seuraavaksi esitellään palvelun käytettävyyttä verkkopalveluun tarkoitetun laatukriteeristön pohjalta. Sitten siirrytään vuorovaikutteisen asiakaspalvelun, palvelun markkinoinnin ja laadun käsitteisiin. Viimeiseksi havainnollistetaan tiedottamisen tärkeyttä.

### 2.1 Palvelu

Palvelun käsitettä on pitkään yritetty määrittää yleispätevästi, mutta siinä ei ole onnistuttu. Kuitenkin voidaan sanoa, että palvelu on toimintojen prosessi, jota ei voida kokea konkreettisesti. Usein palvelussa tarjotaan ratkaisua asiakkaan ongelmiin ja se tuotetaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Koska käsitteen tarkka määrittäminen ei ole mielekästä, tulisi keskittyä ennemminkin olennaisempiin asioihin, kuten palvelun ominaispiirteisiin. (Grönroos 2009, 77–78.)

Ulla Eräsalon (2011, 12–13) mukaan palveluun sisältyy tiettyjä piirteitä, jotka ovat yleispäteviä. Yksi näistä piirteistä on se, että palvelu on pääosin aineetonta. Palvelun aineettomuus tarkoittaa sitä, että palvelu ei jätä jälkeensä mitään konkreettista eli aineellista. Kyseessä on enemmänkin tuntemus. Toinen piirre on se, että asiakas osallistuu palvelutapahtumaan lähes poikkeuksetta. Jos palvelulla ei ole käyttäjiä, sitä ei tarvita. Tuleviin palvelutapahtumiin voidaan vaikuttaa esimerkiksi tekemällä ennakoivaa työtä. Tuotetta ei kannata valmistaa eikä tarjota, jos kukaan ei sitä tarvitse. Tuotteella täytyy olla potentiaalisia asiakkaita.

Palvelun aineettomuus vaikeuttaa palvelun omistajan määrittämistä. On mahdollista ajatella, että asiakas omistaa palvelun sen ajan, mitä hän sitä käyttää. Asiakkaan tyytyväisyys saamaansa palveluun riippuu monesta asiasta. Esimerkiksi junassa palvelun tyytyväisyyteen liittyy sellaisia asioita kuten aikataulussa pysyminen, konduktöörin käytös, vaunun siisteys sekä kanssamatkustajat ja heidän käyttäytymisensä. (Eräsalo 2011, 13.)

Asiakkaan auttaminen ja hänen tarpeidensa täyttäminen on palvelutapahtumassa aina keskiössä. Yritys tarjoaa jotain sellaista, mitä asiakas tarvitsee. Tarve voi olla mitä vain, aineellista tai aineetonta. Se on kuitenkin usein sellaista, jota asiakas ei itse halua tai osaa tehdä tai sellaista, jota ei muuta kautta voi saada. (Eräsalo 2011, 13.) VIDICO-hankkeessa (2013, 18) esitetään, että hyvästä palvelusta jää hyötyä sekä palvelun käyttäjälle että yritykselle itselleen. Esimerkkejä saaduista hyödyistä ovat:

1. Taloudellinen hyöty (esim. kustannussäästöt)
2. Asiakkaan saamat hyödyt (esim. palvelun helppous ja joustavuus)
3. Toiminnan ja prosessien tehostumisen hyödyt (esim. käsittelyaikojen lyhentyminen)
4. Osaamisen ja henkilöstön näkökulmasta saavutettavat hyödyt (esim. organisaation kehittyminen ja parempi työtyytyväisyys)

Eräsalon (2011, 12) mukaan toimivan tuotteen lisäksi tarvitaan vielä jotakin, jotta tuote saadaan asiakkaalle käytettäväksi – palvelua, joka viimeistelee tapahtuman. Palvelua voi verrata lahjan antamiseen: siinä tyytyväisyys on molemminpuolista ja molemmille jää hyvä mieli.

Asiakas kokee palvelutapahtuman aina eri tavoin ja myös tämä on yksi palvelun yleispätevistä piirteistä. Kokemukseen palvelusta vaikuttavat esimerkiksi palveluun kohdistuvat odotukset sekä asiakkaan omat aikaisemmat kokemukset. Palvelun nopeus voidaan kokea eri tavoin eri tilanteissa. Joissakin tilanteissa palvelun odotetaan olevan mahdollisimman nopeaa, kuten esimerkiksi työpaikan lounastauolla. Lounastauolla aikaa odottaa palvelua on hyvin rajatusti. Asiakas odottaa kuitenkin palvelutapahtuman vastaavaan hänen tarpeitaan ja odotuksiaan vaihtelevissa tilanteissa. (Eräsalo 2011, 13.)

## **2.2 Sähköinen palvelu**

Sähköinen palvelu on esimerkiksi kunnan tai valtion tarjoama julkinen palvelu, jossa asiointi tapahtuu verkossa. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi sähköisten lomakkeiden täyttäminen sekä mobiililaitteille tuotetut palvelut. Palvelujen asiakkaita ovat kansalaiset, yritykset ja viranomaiset. Sähköisessä asiointissa on usein mahdollisuus myös tunnistaa asiakkaat sähköisesti. Sähköisille palveluille ominaispiirteenä on tarkoitus uusiutua mahdollisimman pitkälle, jopa automatisoitua. Palvelujen kehittämisen tarkoituksena on tehdä asioita täysin asiakkaan puolesta sekä tunnistaa prosessista osia, joita ei tarvitse enää ollenkaan. (VIDICO 2013, 11.)

Julkisen hallinnon palvelujen kehittämisprosessi on lähtöisin Tietohallintolaista ja hallitusohjelmasta 22.6.2011, jonka mukaan julkisia sähköisiä palveluja on tarkoitus kehittää asiakaslähtöisesti. Myös sähköisten palvelujen yhtenäinen kokonaisarkkitehtuuri sekä esteettömyys halutaan turvata. Kokonaisarkkitehtuurilla tarkoitetaan sitä, että julkisia palveluja – kuten tietojärjestelmiä ja teknologiaratkaisuja – rakennetaan yhtenäisen mallin mukaisesti. Kokonaisarkkitehtuurin yhtenäisyys onnistuu hyödyntämällä sähköisen asiointin yhteisiä tieto- sekä palvelualustoja. Edellä mainittujen lisäksi myös tietojenluovutus-

käytäntöjä pyritään kehittämään ilman, että tietosuojaa ja yksityisyydensuojaa vaarannetaan. (VIDICO 2013, 11, 13.)

On vaarana, että yrityksillä on näennäisesti hienoja järjestelmiä, jotka eivät kuitenkaan toimi ja ovat vain taakaksi. Huonosti toimivaa järjestelmää ei kannata ylläpitää, sillä siitä koituu ainoastaan harmia ja kuluja. Tällaiseen järjestelmään myöskään asiakkaat eivät voi luottaa. Tietojärjestelmän tulee siis olla ajan tasalla, jotta siitä voidaan saada kaikki mahdollinen hyöty irti. Lähtökohtaisesti yrityksen järjestelmien tulisi toimia ja sitä varmasti myös asiakas odottaa. Jos yritys itse uskoo järjestelmään, mutta asiakas ei ole halukas käyttämään sitä, tulisi syyt tunnistaa ja sitä kautta yrittää palauttaa asiakkaan luottamus. (Pitkänen 2006, 71, 73.) On hyvä muistaa, että sähköinen palvelu toimii asiakkaan eikä teknologian ehdolla. Erityisesti tulee huomioida pitkälle automatisoituneiden palvelujen asiakaslähtöisyys. Automatisoituneet menetelmät eivät itsessään ole päämäärä, vaan keino toteuttaa mahdollisimman tehokas ja laadukas palvelu. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 24–25.)

### **2.3 Palvelun käytettävyys**

Käytettävyyden lähtökohtana on kehittää palvelu mahdollisimman tehokkaaksi ja helpoksi käyttää. Asiakaslähtöisen palvelun mahdollistamiseksi on otettava huomioon palvelun käytettävyys, saavutettavuus ja hyvä käyttäjäkokemus. (VIDICO 2013, 22.)

Valtiovarainministeriö on laatinut julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön ja arviointityökalun. Laatukriteeristö auttaa julkisten verkkopalvelujen laadun kehittämisessä ja arvioinnissa. Kriteerit ovat esimerkkejä laadukkaista verkkopalvelujen käytännöistä. (Valtiovarainministeriö 2012, 15.) Seuraavaksi kerrotaan tämän opinnäytetyön kannalta keskeisiä kriteerejä, joita voidaan soveltaa Opintopolku-portaalin käytettävyyteen ja sisältöön.

Verkkopalvelun tulee toimia yleisillä laitteilla riittävän nopeasti. Tämä vaatii sitä, että palvelinkapasiteettia on käytössä riittävästi. Käyttöliittymän tulee myös olla suunniteltu siten, että sivuston kohderyhmät osaavat sitä käyttää. Toimintojen täytyy olla riittävän yksinkertaisia, jotta palvelua tuntematta pystytään päästelemään, miten palvelu toimii. Ohjeet verkkopalvelun käyttöön on hyvä olla olemassa, mutta palvelun käytön kuuluisi olla mahdollisimman pitkälle itseohjaavaa. (Valtiovarainministeriö 2012, 44, 49.)

Sivun olennaisin sisältö on tärkeä voida löytää helposti ja navigoinnin tästä eteenpäin tulee olla johdonmukaista. Esimerkiksi navigointia helpottavia linkkejä on hyvä olla ympäri sivustoa. Linkkien tulee olla kohdesivun otsikkoa ja sisältöä vastaavassa muodossa ja

niiden tulee samalla olla helposti erotettavissa sivun muusta sisällöstä. (Valtiovarainministeriö 2012, 45, 47.)

Viranomaiskieltä ja muuta hankalaa termistöä tulee välttää siten, että verkkopalvelun kirjallinen ilmaisu ei vaadi tulkitsemista. Helppolukuinen ja loogisesti etenevä teksti ovat avainasemassa. Sivustolla käytetty kieli tulee olla muodoltaan yhdenmukaista ja konkreettista sekä käyttäjälähtöistä. (Valtiovarainministeriö 2012, 49.)

Varsinaisen palvelun tutustumiseen on hyvä tarjota kokeiluversio, jota voidaan käyttää anonymisti – joko kirjautumalla kokeilutunnuksilla tai täysin ilman kirjautumista. Kokeiluversio voi myös olla täysin esittelyä varten, jossa asiointipalveluun tutustutaan ohjatusti ilman tietojen syöttämistä. (Valtiovarainministeriö 2012, 51.)

Virhetilanteen sattuessa tulee virheilmoitusten ja menettelyohjeiden olla selkeitä. Olisi hyvä kertoa mitä on tapahtunut, mistä virhe johtuu ja miten käyttäjän tulee seuraavaksi tilanteessa menetellä. Virheilmoitusten tulee tulla samalla kielellä, jolla käyttäjä palvelua käyttää. Käyttäjältä on pyydettävä lupa ennen tietojen lähettämistä. Käyttäjälle täytyy antaa myös mahdollisuus tarkastaa syöttämänsä tiedot ennen niiden lähettämistä. (Valtiovarainministeriö 2012, 52.)

## **2.4 Vuorovaikutteinen asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelu on vuorovaikutteista, eli se tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Vuorovaikutuksessa asiakkaalla ja asiakaspalvelijalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelutapahtuman lopputulokseen. Asiakas toimii palvelutapahtumassa palvelun apukehittäjänä, jolla on tärkeä rooli prosessin kulussa palvelua tarjoavan yrityksen kanssa. (Grönroos 2011, 22–23.)

Vuorovaikutuksen ei tarvitse tapahtua aina kasvokkain, vaan se voidaan hoitaa esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla. Yhteydenpito vaikuttaa olennaisesti palvelutapahtuman kokonaisuuteen ja sitä myötä asiakkaan käsitykseen yrityksestä ja sen palvelusta. Asiakaspalvelussa täytyy miettiä, miten asiakkaan tyytyväisyyskokemusta voisi parantaa ja kehittää – joskus jopa tapaa palvella asiakkaita täytyy vaihtaa kokonaan. Persoonaa on asiakaspalvelijan tärkein työväline, kuten myös hänen kykynsä ja halunsa toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Kun asiakaspalvelija tunnistaa omat toimintatapansa ja ajatusmallinsa, voi niitä alkaa muuttaa haluamaansa suuntaan. (Eräsalo 2011, 14.)

Vuorovaikutus itsessään ei automaattisesti vaikuta positiivisesti asiakkaan käyttökokemukseen. Siinä kuitenkin luodaan pohja asiakastyytyväisyyden edistämiseksi. Jotta tässä onnistutaan, palvelutyössä olevan henkilön tulee ymmärtää, että palvelutyö on asiantuntijatehtävä. Asiakaspalvelijan rooli yrityksessä on ymmärtää asiakkaan tarpeet. Tämä on olennaista yrityksen rakentaessa vuorovaikutussuhdetta asiakkaan kanssa. (Grönroos 2011, 25.) Myös Eräsalo (2011, 14) korostaa, että asiakaspalvelija toimii oman alansa asiantuntijana. Kun tämä on ymmärretty, pystyy omaa toimintaansa myös ohjaamaan tietoisesti ajattelun avulla. Tätä on ammattimainen toiminta. Työntekijän tulisi arvostaa omaa ammattiaan ja myös halu kehittyä työssään olisi toivottavaa – tällöin työtä ei tehdä ainoastaan palkan vuoksi.

Vertauskuvallisesti voidaan ajatella asiakasta vieraana. Jos vieraalla on toisen kotiin tullessaan tervetullut ja haluttu olo, on hänelle se varmasti myös viestitetty sekä sanoin että sanattomasti. Tässä tapauksessa vieraalla tarkoitetaan yrityksen asiakasta, kun taas asiakaspalvelija edustaa yritystä, johon tullaan vieraaksi. Jos asiakaspalvelija onnistuu osoittamaan asiakkaalle arvostusta sekä sanoin että teoin, on hän palveluun tyytyväinen ja varmasti vastaisuudessaakin halukas jatkamaan kyseisen yrityksen asiakkaana. Asiakkaalle syntyy positiivisesta palvelukokemuksesta tunne, että hän on yritykselle tärkeä. (Eräsalo 2011, 14.)

## **2.5 Palvelun markkinointi ja laatu**

Palvelua on se, että myydään asiakkaalle tuote, joka vastaa parhaiten asiakkaan tarpeita. Hyvä palvelu on sijoitus tulevaisuuteen. Kun asiakas saa hyvän kokemuksen, käyttää hän kyseisen yrityksen palveluita myös uudelleen. Huonossa kokemuksessa käy päinvastoin. Suusta suuhun -markkinointi on parasta markkinointia, sillä se perustuu henkilökohtaiseen kokemukseen. Hyvän palvelukokemuksen aikaansaamiseen liittyy tärkeitä välineitä. On esimerkiksi elintärkeää, että asiakasta tervehditään ja häntä kohtaan käytäydtyään kohteliaasti. Myös ystävällisyys ja asiakkaan muu huomioiminen erilaisissa tilanteissa tuovat asiakkaalle myönteisen tunteen. Tekninen osaaminen ja asiantuntemus ovat käytännöllisiä välineitä palvelutapahtumassa. Yksi välttämätön väline on oikeanlainen reagointi epäsuotuisissa tilanteissa. (Eräsalo 2011, 16–17.)

Palvelun laatu on käsitteenä vaikea ymmärtää ja myös toteutuksena haasteellinen. Palvelun laatu koetaan hyväksi, jos se vastaa asiakkaan odotuksia tai jopa ylittää ne. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas itse mittaa laadun. (Jaakkola ym. 2009, 36.) Palvelun tuottava yritys luo laatumäärittelykset, joita yrityksessä halutaan noudattaa. Etukäteen on kuitenkin vaikea tietää, ovatko määrittelykset samalla tasolla, jota asiakas odottaa. Asiakaspalvelijoi-

den tulisi tiedostaa määritykset ja kiinnittää työssään niihin huomiota. Vaikka asiakkaan ja palvelun tuottajan määritykset olisivatkin erilaiset, voi lopputuloksena silti olla tyytyväinen asiakas. Tämä vaatii kuitenkin asiakaspalvelulta osaamista vastata asiakkaan tuntemuksiin. (Eräsalo 2011, 17–18.)

Asiakaspalvelijat saavat runsaasti hyödyllistä informaatiota asiakkaan toiveista ja odotuksista, sillä he ovat suoraan yhteydessä asiakkaaseen. Tämä informaatio tulee välittää eteenpäin esimiehelle. Näin palvelu saadaan vastaamaan paremmin asiakkaan odotuksia. Jos informaatio asiakkaan kokemuksesta jää saamatta, saattaa asiakas jättää yrityksen antamatta perusteluja tyytymättömyydelleen. Asiakaspalvelijoiden olisi hyvä tiedustella asiakkaiden mielipiteitä palvelusta aika ajoin, kuitenkin tilanteeseen sopivalla tavalla. (Eräsalo 2011, 20–21.)

Kielteinenkään palaute ei ole välttämättä ainoastaan huono asia. Kielteinen palaute auttaa yritystä korjaamaan toimintaansa tarkoituksenmukaisempaan suuntaan. Asiakkaan tyytymättömyyteen tulee suhtautua vakavasti, sillä nopea reagointi voi estää asiakasta luopumasta yrityksen palveluista. Jos asiakkaan tyytymättömyyteen suhtaudutaan asiaan vaa-ditulla herkkyydellä, asiakas ei tule loukatuksi eikä levitä huonoa mainetta eteenpäin. (Eräsalo 2011, 20.)

Asiakkaan täytyy tuntea, että asiakaspalvelija on omistautunut palvelutilanteelle. Jos asiakaspalvelija ei ole asiakkaalle läsnä, puuttuu tilanteesta tärkeä elementti, henkilökohtaisuus. Henkilökohtaisuus vaikuttaa olennaisesti asiakkaan saamaan laatukokemukseen. Kiireessä on keskityttävä tilanteeseen mahdollisista häiriötekijöistä huolimatta, jotta läsnä-olo välittyy asiakkaalle. Lyhyessä palvelutilanteessa tulee kiinnittää erityistä huomiota palvelukokemuksen välittymiseen. (Eräsalo 2011, 21.)

Christian Grönroos (2009, 100–103) on luonut mallin palvelun laadun ulottuvuuksista (ks. kuva 3). Teknisen laadun ulottuvuus koskee sitä osaa palvelusta, joka jää asiakkaalle palvelutilanteen lopputuloksena. Usein ajatellaan, että lopputuloksen laatu kuvaa asiakkaan kokemaa kokonaislaatua. Tällaisessa ajattelutavassa on riski nähdä palvelun laatu liian kapeakatseisesti. Todellisuudessa tekninen laatu on ainoastaan yksi kokonaislaatuun vaikuttavista ulottuvuuksista. Lopputuloksen teknisyyden takia tätä ulottuvuutta pystytään arvioimaan suhteellisen objektiivisesti ja sillä onkin merkittävä rooli palvelun kokonaislaatu arvioidessa.

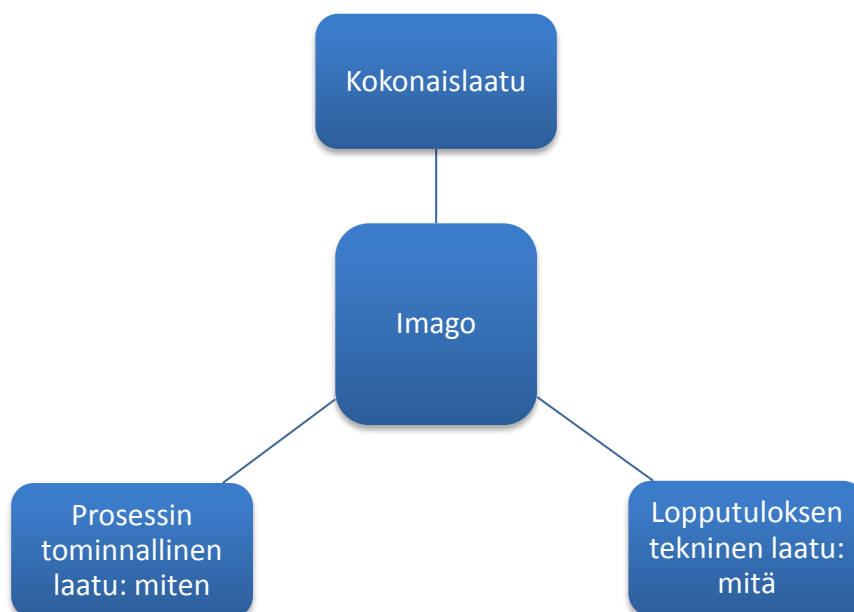
Laatukokemukseen vaikuttaa teknisen ulottuvuuden lisäksi olennaisesti myös toiminnallinen laatu eli se, millä tavalla palvelu asiakkaalle tuotetaan ja toimitetaan. Toiminnallisen



laadun mittaamisessa ei voida olla niin objektiivisia kuin teknisen laadun mittaamisessa. Kyseisen laadun mittaamisessa keskitytään palveluntarjoajan toimintaan, eli esimerkiksi virkailijan tavoitettavuuteen sekä käytökseen ja tapoihin hoitaa tehtäviään asiakkaan palvelumisessa. Olennaista on asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutusilmapiiri. Muut palvelua hyödyntävät asiakkaat voivat vaikuttaa ilmapiiriin positiivisesti esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa tai negatiivisesti esimerkiksi lisätessään jonotusaikoja. (Grönroos 2009, 101–103.)

Laadun kokemiseen vaikuttaa olennaisesti kahden edellä mainitun ulottuvuuden lisäksi imago eli mielikuva. Imago on tärkeä, sillä jos palveluntarjoajasta on positiivinen mielikuva, on esimerkiksi virheiden anteeksiantaminen helpompaa. Huono imago taas vaikuttaa palvelusta saatavaan kuvaan negatiivisesti, ja virheet vaikuttavat vielä suhteellisesti enemmän kuin positiivisessa imagossa. Täten imagon voidaan ajatella eräänlaisena suodattimena, joka toimii kokonaislaadun kokemisen keskellä. (Grönroos 2009, 101.)

Jotkin palvelut ovat luonteeltaan osittain teknisiä ja osittain toiminnallisia. Tällaisissa tapauksissa on vaarana, että kokonaislaatu jää asiakkaan kokemana alhaisemmaksi, jos vain toisessa laadun ulottuvuudessa on onnistuttu. Esimerkiksi reklamaatioprosessissa tekninen ulottuvuus on saatettu hoitaa laadukkaasti, eli prosessi on viety tehokkaasti loppuun asti. Jos kuitenkin toiminnallinen laatu on jäänyt alhaiseksi, eli reklamaation käsittely on ollut paljon aikaa vievää ja mutkikasta, ei todennäköisesti asiakkaalle jää prosessista hyvää kokonaiskuvaa. (Grönroos 2009, 102.)



Kuva 3. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103)

Yrityksestä muodostettu mielikuva eli imago on yksi asiakkaan laatukokemukseen vaikuttavista tekijöistä. Mielikuvaa voidaan muuttaa tietoisella toiminnalla myönteisempään suuntaan. Hairahdus on helpompi antaa anteeksi, jos mielikuva on myönteinen kuin jos mielikuva on jo lähtökohdiltaan kielteinen. Jokainen virhe syö positiivista mielikuvaa yrityksestä, ja maineen palauttamisessa positiivisemmaksi on tehtävä runsaasti työtä. Yrityksestä muodostettua mielikuvaa voidaan pitää eräänlaisena suodattimena, jonka kautta palvelukokemusta tarkastellaan. Imago vaikuttaa sekä koettuun palvelun tekniseen että toiminnalliseen laatuun. Jokainen asiakaspalvelija on omassa työssään tärkeä tekijä, joka vaikuttaa yrityksestä saatavaan mielikuvaan omalla toiminnallaan. (Eräsalo 2011, 20.)

Grönroos (2009, 121–122) on koonnut yhteen seitsemän kriteeriä, jotka määrittelevät hyväksi koettua palvelua. Kriteerit on jaettu kolmeen osaan, joita ovat palvelun lopputulos, prosessi ja imago. Lopputulos kuvaa teknisen, prosessi taas toiminnallisen laadun ulottuvuutta. Imago toimii suodattimena kokonaislaadun kokemiselle eli se vaikuttaa molempiin ulottuvuuksiin. Laadun kriteerejä ovat ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema sekä maine ja uskottavuus.

*Ammattimaisuus ja taidot* on lopputulokseen liittyvä kriteeri. Kriteeri pohjautuu ajatukseen, jossa asiakas tietää, että palveluntarjoaja ja sen työntekijät omaavat asiakkaan ongelmien ratkaisuun vaadittavat fyysiset resurssit ja operatiiviset järjestelmät. Imagoon liittyvä kriteeri on *maine ja uskottavuus*. Tämä kriteeri perustuu asiakkaan uskomukseen, että palveluntarjoajalla on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, joihin voi luottaa ja jotka asiakas voi myös itse hyväksyä. (Grönroos 2009, 122.)

Seuraavaksi esiteltävät kriteerit ovat prosessiin liittyviä kriteerejä. *Asenteet ja käyttäytyminen* -kriteeri perustuu ajatukseen, jossa asiakaspalvelijat tuntevat asiakkaan ja haluavat jopa spontaanisti ratkaista asiakkaan ongelmat. *Lähestyttävyyys ja joustavuus* tarkoittaa kriteerinä sitä, että palveluntarjoajan palvelu on helposti saatavilla ja käytettävissä. Tämä perustuu ajatukseen, että palveluntarjoajan sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät mukautetaan toimimaan asiakkaan etuja ajatellen. (Grönroos 2009, 122.)

*Luotettavuus*-kriteerissä sopimuksista ja lupauksista pidetään kiinni asiakkaan etujen mukaisesti. *Palvelun normalisointi* on kriteeri, jonka mukaisesti asiakas ymmärtää virheen sattuessaa, että palveluntarjoaja pitää tilanteen hallinnassa siinä vaadituin toimenpitein. Joskus tilanne voi vaatia myös kokonaan uuden asiakkaan hyväksymän ratkaisun. *Palvelumaisema*-kriteerissä taas palveluntarjoajan toimitilojen fyysinen ympäristö tukee asiakkaan kokemaa myönteisen kokemuksen tunnetta. (Grönroos 2009, 122.)

## 2.6 Tiedottaminen

Asiakastyytyväisyyden kannalta on merkittävää tiedottaa asiakasta, olivat sitten uutiset positiivisia tai negatiivisia. Myös siitä, että mitään uutta informoitavaa ei ole, kannattaa tiedottaa. Tämä parantaa luottamusta asiakkaan ja yrityksen välillä. Tiedottamisen ei tule olla yksipuolista, vaan asiakas voi myös itse esittää kysymyksiä. Asiakaspalvelijoiden tulee rohkaista keskustelua vuorovaikutteiseen suuntaan. Suuretkin ongelmat ovat ennalta-ehkäistävissä hyvän informoinnin avulla. (Pitkänen 2006, 62–63.)

Yrityksen tulee pohtia, vastaako palvelun viestintä sen todellista sisältöä ja toteutusta vai luodaanko viestinnällä vääriä odotuksia. Yrityksen viestinnän tulee myös olla yhtenäistä. On tärkeää, että esimerkiksi henkilökohtainen vuorovaikutus ja neuvottelu eivät ole ristiriidassa muiden palveluun kohdistuvien viestien suhteen. (Jaakkola ym. 2009, 38.) Grönroos (2009, 358) erottaa viestintätoimissa toisistaan odotetun ja koetun palvelun. Mainostamisella vaikutetaan lähinnä odotettuun palveluun, jolloin on vaarana luvata liikojä. Aidolla vuorovaikutuksella vältetään näiden väärin odotusten syntymistä asiakkaalle. Vuorovaikutuksellisen viestinnän tarkoitus on vaikuttaa koettuun palveluun ja kertoa palvelun todellisesta tilanteesta eikä siitä, mitä se voisi olla.

Jos jokin asia on yritykselle selkeä, se ei välttämättä ole sitä asiakkaalle. Tästä syystä asiakasta olisi hyvä tiedottaa ajoissa, ennen kuin hän kuulee asiasta jotain toista kautta. Etukäteen tiedottamisesta tulee erityisen haastavaa, jos kyseessä on epäonnistuminen. Asiakas saattaa kuitenkin olla täysin tyytyväinen, jos hän kuulee epäonnistumisesta etukäteen tai suoraan yritykseltä. Näin epäluottamusta ei pääse syntymään. Asiakas saattaa olla jopa tyytyväisempi taitavasti hoidetun ongelman jälkeen kuin jos ongelmaa ei olisi tullut. Kaikkeaa negatiivista ei kuitenkaan aina tarvitse tai kannata informoida, varsinkin jos yrityksen maine on kyseessä tai asia ei kosketa asiakasta suoranaisesti. (Pitkänen 2006, 63, 66.)

Jos yrityksen maine on heikentynyt asiakkaan silmissä, voi sitä olla jälkikäteen hankala korjata. Syy luottamuksen vähenemiseen ei aina edes kulkeudu takaisin yritykselle asti, jolloin yrityksen toimintamalleja ei voida korjata eikä ongelmaa ratkaista. Proaktiivisella eli ennakoivalla tiedottamisella voidaan ehkäistä mahdollisia epäilyksiä ja huhuja. Proaktiivisuus sisältää ennakoivan tiedottamisen lisäksi huolellista suunnittelua sekä ennalta sovitut sääntöjä ja tapoja. (Pitkänen 2006, 66–67, 71.) Hyvä ennakointi auttaa valmistautumaan yllättäviin muutoksiin. Tämän lisäksi ennakkoinnin tavoitteena on tuottaa suunnittelun ja päätöksenteon tueksi ennakointitietoa sekä rakentaa haluttua tulevaisuutta. (VIDICO 2013, 13.)

Jos esimerkiksi asiakaspalvelu ruuhkautuu, olisi hyvä olla olemassa nopeat valmiudet tiedottaa tärkeistä asioista puhelimitse tai internetin välityksellä. Kun ruuhka on jo syntynyt, ei suunnitteluun ja kokouksiin ole enää aikaa. Tällöin rutiini sekä kunkin työntekijän vastualueet ja valtuudet tulee olla valmiiksi sovitut. Hyvät tiedotepohjat ja valmiit mallit ovat myös tehokkaita välineitä ennakoivassa tiedottamisessa. (Pitkänen 2006, 66–67, 71.)

### 3 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Tässä kappaleessa esitellään opinnäytetyön tutkimusjoukon, joka on valittu sillä perusteella, että tutkimusongelman kannalta saataisiin mahdollisimman hyvä lopputulos. Kappaleessa esitellään myös tutkimusmenetelmät, joita on käytetty apuna aineiston keräämisessä. Tutkimusmenetelmien jälkeen kerrotaan tutkimuksen etenemisestä ja lopuksi aineiston koosta, laadusta ja käsittelystä.

#### 3.1 Tutkimusjoukko

Ennen tutkimuksen suorittamista oli valittava paras mahdollinen tutkimusjoukko. Kohde-ryhmä koettiin hyväksi rajata yläkoulun oppilaanohjaajiin, sillä he ovat suurin yksittäinen joukko ammattilaisia avustamassa yhdeksäs- ja kymppiluokkalaisia oppilaita yhteishaun tekemisessä ja läpiviennissä. Yläkoulujen oppilaanohjaajat ovat tämän lisäksi aktiivisia kanssakäynnissä Opetushallituksen virkailijoiden kanssa joten voitiin odottaa, että he suostuisivat tekemään yhteistyötä tutkimuksessa.

Ensimmäinen maantieteellinen raja-alue oli Etelä-Suomen oppilaanohjaajat ja toinen raja-alue pääkaupunkiseutu. Nämä ainoastaan siitä syystä, että tutkimus haluttiin suorittaa haastattelupohjaisena, eikä olisi ollut mielekästä työn ohessa matkustaa ympäri Suomea tekemässä tunnin mittaisia haastatteluja oppilaanohjaajien kanssa. Oppilaanohjaajat tekevät yläkouluissa samantyyppistä työtä joka puolella Suomea, joten tarkka maantieteellinen raja-alue ei koidu siltäkään osin ongelmalliseksi.

Oppilaanohjaajia lähestyttiin puhelimitse ja heiltä tiedusteltiin, olisivatko he mahdollisesti kiinnostuneita haastateltaviksi opinnäytetyötä varten. Oppilaanohjaajien lähestyminen aloitettiin Helsingin seudun peruskoulujen osalta ja pian voitiin todeta, että jo Helsingissä on niin paljon oppilaanohjaajia, että rajauksen voisi tehdä koskemaan ainoastaan Helsingin peruskoulujen oppilaanohjaajia. Kahdeksan haastattelua sovittiin kaikki samalle viikolle. Oppilaanohjaajat suostuivat haastatteluun positiivisin mielin ja yksi syy myönteisiin vastauksiin oli varmasti se, että haastattelut toteutettiin oppilaanohjaajien omilla kouluilla. Oppilaanohjaajien ei myöskään tarvinnut valmistautua haastatteluihin etukäteen.

Tutkimusjoukko koostuu kahdeksasta Helsingin seudun peruskoulun oppilaanohjaajasta. Oppilaanohjaajat ovat töissä ympäri Helsinkiä, mutta aivan itäisestä Helsingistä ei oppilaanohjaajia tavoitettu. Tutkimusjoukosta naispuoleisia henkilöitä on seitsemän ja miehiä yksi. Helsinkiläisistä oppilaanohjaajista suurin osa on naisia, eikä sukupuolella odotettu olevan huomattavaa merkitystä tutkimuksessa. Jokainen haastateltu oppilaanohjaaja on

ollut tekemisissä Opintopolun kanssa ennen tutkimuksen tekemistä, joten heillä oli jo en-  
tuudestaan kokemusta ja taustatietoa Opintopolun toiminnasta.

### **3.2 Tutkimusmenetelmien valinta**

Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus. Tämä siksi, että oppilaanohjaajilta haluttiin saada kokonaisvaltaisia vastauksia. Jos menetelmäksi olisi valittu määrällinen tutkimus, olisi käytetty kyselylomaketta ja todennäköisesti ei olisi saatu niin laajoja vasta-  
uksia kuin haastatteluista. Työkokemus Opetushallituksen asiakaspalvelussa on opettanut sen, että ihmisiä tulee motivoida, jotta mahdollisimman tarkoituksenmukaista informaatiota voidaan saada kerättyä. Siksi oli hyvä idea lähestyä oppilaanohjaajia henkilökohtaisesti ja pyytää haastatteluun sen sijaan, että kaikille Helsingin seudun oppilaanohjaajille olisi lähe-  
tetty sähköpostilla kyselylomake. Voidaan olettaa, että vastauksien määrä olisi jäänyt vä-  
häiseksi ja myös pinnallisemmaksi.

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tutkimus auttaa ymmärtämään tutkittavaa kohdetta syvällisesti. Tutkittavat kohteet on valittu harkinnanvaraisesti. Tarpeellinen tieto hankitaan selvittämällä esimerkiksi kohderyhmän tarpeita ja odotuksia. Näiden avulla pys-  
ytään selittämään tutkimuskohteen käyttäytymisen ja päätösten syitä. (Heikkilä 2014, 15.)  
Tässä opinnäytetyössä kohderyhmänä ovat oppilaanohjaajat, ja laadullisen tutkimuksen avulla heiltä saadaan mielekkäämmällä tavalla aidot kokemukset selville kuin kvalitatiivi-  
sen tutkimuksen kautta. Kvalitatiivinen tutkimus on myös hyvä väline yrityksen toiminnan kehittämiseen ja vaihtoehtojen kartoittamiseen (Heikkilä 2014, 15).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kerätään usein vähemmän jäsennehtynä kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Haastatteluissa molempien osapuolten välinen vuorovai-  
kutuksen on avainasemassa. (Heikkilä 2014, 15–16.) Laadullinen tutkimus tehdään oikeassa  
kontekstissaan, eli tutkija menee tutkimuskohteen pariin kentälle haastattelemaan ja te-  
kemään havaintoja. Laadullisessa tutkimuksessa käytetty suora kontakti tutkijan ja tutkit-  
tavan välillä mahdollistaa myös monimutkaisempien prosessien analysoinnin. (Kananen  
2014, 19.) Tässä opinnäytetyössä aineisto on kerätty keskustelunomaisilla haastatteluilla,  
joka on tyypillinen tiedonkeruumenetelmä kvalitatiiviselle tutkimukselle.

Laadullisessa tutkimuksessa päättelyn logiikka on usein induktiivista. Tämä tarkoittaa sitä,  
että yksittäisistä havainnoista edetään tuloksiin. On olemassa erilaisia koulukuntia, jotka  
käyvät keskustelua tutkimusotteiden tieteellisyydestä ja käyttökelpoisuudesta. Laadullisen  
tutkimuksen etu on, että se tuottaa uutta tietoa eikä se perustu ainoastaan valmiisiin teori-  
oihin. (Kananen 2014, 20–21.) Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisesti yleistä-

mään tutkittavia asioita, vaan keskiössä on teoreettisen tulkinnan antaminen tutkittavalle ilmiölle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.)

### 3.3 Tutkimuksen toteutus

Haastattelut toteutettiin 9.–13.2.2015 välisenä aikana. Tämän opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kevyesti strukturoituna haastatteluna, eli haastatteluja varten oli tehty 12 kysymystä, mutta keskustelu käytiin avoimesti kysymysten pohjalta. Kysymykset laadittiin yhdessä Opetushallituksen työntekijöiden kanssa, jotta niistä saatava tieto palvelisi mahdollisimman hyvin Opintopolun kehittämistä. Haastattelut käytiin pääasiassa yksilohaastatteluna, yhtä parihaastattelua lukuun ottamatta. Jokainen haastattelu toteutettiin paikan päällä haastateltavan oppilaanohjaajan omalla koululla. Haastattelujen alussa tehtiin selväksi, että haastattelut tehdään luottamuksellisesti, eikä haastateltavien henkilökohtaisia tietoja tulla ilmoittamaan valmiissa raportissa.

Taulukko 2. Haastattelukysymykset

1. Mitä hyvää voit sanoa Opintopolun asiakaspalvelusta (viestit, puhelinneuvonta)?
2. Missä olisi vielä parannettavaa?
3. Miten arvioisit Opintopolku.fi-osoitteen toimivuutta ja helppokäyttöisyyttä (demo)?
4. Kuinka tuttu Opintopolku.fi on nuorille? Millaista palautetta siitä on tullut?
5. Opintopolku.fi:n hakulomake: millaisia kokemuksia hakijoita on tullut ilmi?
6. Mitä olet itse mieltä hakulomakkeesta?
7. Virkailijan Opintopolku: mitä sanottavaa Suoritusrekisteristä, Hakemusten käsittelystä (ja Virkailijan työpöydästä)?
8. Miten aiemmat yhteishaut Opintopolku.fi:n kautta ovat menneet?
9. Valmistautuminen kevään 2015 yhteishakuun: miten odotat haun menevän?
10. Tulevaisuuden näkymät: Vastaako Opintopolku tarpeitasi oppilaanohjaajan työssä? Jos ei, niin mitä muutoksia haluaisit tehtävän?
11. Minkä kouluarvosanan antaisit Opintopolun kokonaisuudesta asteikolla 4–10?
12. Vapaa sana: esimerkiksi mitä odotat jatkossa yhteistyöltä Opetushallituksen kanssa?

Haastattelut nauhoitettiin haastateltavien suostumuksesta, jotta kaikki mahdollinen aineisto saatiin talteen litterointia varten. Nauhoittamisen avulla mahdollistettiin keskittyminen tarkentavien lisäkysymysten tekemiseen haastatteluissa ja lisätarkennusten pyytämiseen tarvittaessa aiheisiin, jotka koettiin kiinnostavaksi tutkimustulosten kannalta.

### **3.4 Aineiston koko ja käsittely**

Aineistoa kertyi kahdestatoista kysymyksestä jokaisesta kahdeksan vastausta. Jotkut haastateltavat vastasivat luonnollisesti pidemmin ja analyttisemmin vastauksin kuin toiset. Haastattelut sujuivat hyvässä hengessä.

Jokaisesta kysymyksestä saaduista vastauksista laadittiin tiivistelmät, jonka jälkeen tiivistelmiä oli yhteensä kaksitoista. Tiivistelmistä käy ilmi, millä tavalla haastatellut oppilaanohjaajat ovat vastanneet kuhunkin kysymykseen. Osaan vastauksista liitettiin suoria lainauksia haastatteluista. Tiivistelmistä koottiin tämän jälkeen johtopäätökset sekä parannusehdotukset mahdollista jatkotutkimusta varten.



## 4 Tutkimuksen tulokset

Tässä osiossa esitellään tutkimuksen tulokset kysymyksittäin (ks. liite 3) samassa järjestyksessä kuin haastattelussa. Haastattelukysymyksistä on koottu yhteenvedot, jotka koostavat kaikkien haastateltavien vastaukset. Tuloksissa on esitetty kaikki tieto, joka on oleellista tämän tutkimuksen kannalta. Osaan kysymyksistä on liitetty haastatteluista suoria lainauksia, jotka auttavat havainnollistamaan kysymyksissä haettuja teemoja. Tämän jälkeen tuloksia verrataan Grönroosin (2009, 100–103) malliin palvelun laadun ulottuvuuksista.

### 4.1 Positiiviset kokemukset Opintopolun asiakaspalvelusta

Opintopolun asiakaspalvelu eli neuvonta on yksi sen tärkeimmistä tukipilareista, sillä sitä kautta saavat vastauksia kysymyksiinsä niin virkamiehet kuin kansalaisetkin. Neuvontaan kuuluu Opetushallituksessa vakituisia ja määräaikaisia asiantuntijoita, joiden lisäksi haku-aikojen aikana neuvonnassa työskentelee myös korkeakouluharjoittelijoita. Oppilaanohjaajat ovat yksi suurimmista ihmisryhmistä, jotka ovat aktiivisesti yhteydessä Opintopolun neuvontaan.

Opintopolun asiakaspalveluun on oltu erittäin tyytyväisiä. Tyytyväisyys ilmeni jokaisen vastaajan kohdalla selkeästi. Yksi haastateltavista kommentoi asiakaspalvelua seuraavalla tavalla:

Se on niin asiakaspalveluhenkistä. Eli sen näkee: miellyttäviä, rauhallisia, rauhoittavia henkilöitä siellä ja asiantuntevia. Ja sitten, jos on joku kimurantti, niin et sitten heti olette valmiit sieltä etsimään vastauksen ja saatatte sanoa, että palaatte asiaan ja sit tietää et ihan oikeasti palataan asiaan. Et oman työn kannalta tosi tärkeä. Jos tätä palvelua ei olis niin huh huh miten suhtautuisin yhteishakuun.

Yhteydenotto on tapahtunut pääosin puhelimitse, mutta jotkut oppilaanohjaajat ovat myös lähettäneet sähköpostiviestejä. Puolet haastateltavista on ollut säännöllisemmin yhteydessä neuvontaan, kun taas yksi oppilaanohjaajista ei ole kertaakaan henkilökohtaisesti lähestynyt Opintopolun neuvontaa. Opintopolun puhelinneuvonta on auki arkisin klo 9-13 ja hakujen viimeisenä päivänä klo 9-15.

Asiakaspalvelua kuvailtiin muun muassa seuraavilla termeillä: positiivista, aina ystävällistä, miellyttävää, rauhoittavaa, nopea vastausvalmius, lohduttavaa, asiantuntevaa ja hyödyllistä. Palvelun ruuhkautuessa rauhallinen ja asiantunteva asiakaspalvelu on koettu erittäin positiivisena asiana. Yhteydenotot ovat olleet enimmäkseen teknisiä asioita, eli ne

ovat koskeneet lähinnä Opintopolun toiminnallisuutta. Haastateltavat sanoivat myös, että koulujen sihteerit sekä atk-tukihenkilöt ovat jopa useammin yhteydessä Opintopolun neuvontaan kuin oppilaanohjaajat, sillä oppilaanohjaajilla virka-aika kuluu lähes poikkeuksetta oppilaiden ohjaamistyöhön, oppitunteihin sekä yksityistunteihin. Koulusihteerit ja atk-tukihenkilöt ovat enemmän tekemisissä teknisten asioiden, kuten oppilashallintojärjestelmien ja Virkailijan Opintopolun kanssa. Oppilaanohjaajat seuraavat esimerkiksi Opintopolussa lähinnä omien oppilaidensa hakeutumista eivätkä keskity niinkään puhtaasti tekniikkiin yksityiskohtiin.

#### **4.2 Parannusehdotukset**

Kysymyksellä haettiin parannusehdotuksia nimenomaan Opintopolun asiakaspalvelua eli neuvontaa koskien. Monet haastateltavista alkoivat vastaamaan kysymykseen jo ensimmäisen kysymyksen kohdalla, eli he todennäköisesti olettivat ensimmäisen kysymyksen koskevan asiakaspalvelua kokonaisuutena. Parannus- tai kehittämissuhteita ei tullut ilmi juurikaan.

Suurimpana ongelmana nähtiin aikataulut ja jonottaminen, kun kaikki asiakaspalvelijat ovat varattuja. Haastateltavat oppilaanohjaajat olivat sitä mieltä, että ainakin yhteishaun aikana puhelinneuvonnan pitäisi olla pidempään auki – yksi oppilaanohjaaja ehdotti jopa, että neuvonta saisi olla auki koko virka-ajan, eli kahdeksasta neljään. Pidempää aukioloaika perusteltiin sillä, että kun päiväsaika kuluu yhteishaun aikana oppilaiden hakemusten parissa, voisi sitten iltapäivästä olla yhteydessä Opintopolun neuvontaan ja kysellä ajankohtaisista asioista henkilökohtaisesti eli puhelimitse. Nyt neuvonnan ollessa auki vain klo 9-13 täytyy kysymykset kysyä samaan aikaan kun oppilaat tekevät hakemuksia. Tällöin mahdollisia virheitä sattuu todennäköisemmin kuin silloin, jos ei tarvitsisi tehdä kahta tärkeää asiaa yhtä aikaa. Yksi haastateltavista puhui neuvonta-ajoista näin:

Ainoa kymppimiinus on siinä, että se aika-puoli voisi olla, että kun klo 13 suljetaan se puhelinpalvelu ainakin silloin yhteishaun hektisinä viikkoina. – – . Se saisi olla [pidempi], koska ihan oikeasti niin monesti on jäänyt asia roikkumaan, sit kun se on mennyt klo 13 kiinni.

Yhden haastatellun oppilaanohjaajan mielestä tiedottaminen Opintopolun asiakaspalvelun ja oppilaanohjaajien välillä kaipaisi parannusta. Tiedottaminen on ollut hänen mukaansa liian vähäistä ja asioista ei ole kuultu tarpeeksi nopeasti. Kyseinen oppilaanohjaaja oli hakenut apua esimerkiksi Facebookista oppilaanohjaajille tarkoitetuilta palstoilta, joista apua oli kuulemma saanut erittäin nopeasti. Internetissä ja sosiaalisessa mediassa vertaistukea on helposti saatavilla erilaisista verkostoista, joissa samassa tilanteessa olevat ihmiset jakavat kokemuksiaan ja mielipiteitään. Oppilaanohjaajille on tärkeää, että esimer-

kiksi Opintopolkuun liittyvää neuvontaa saa muualtakin kuin sen päälähteestä eli Opetushallitukselta.

### **4.3 Opintopolku.fi:n toimivuuden ja helppokäyttöisyyden arviointi**

Opintopolku.fi on oppilaanohjaajille tärkeä työkalu, kun he opastavat oppilaita hakemaan yhteishaun koulutuksiin. Ei ollut siis mikään ihme, että kolmannelta kysymyksestä seurasi eniten keskustelua kaikista kysymyksistä. Kysymys laajennettiin koskemaan myös Opintopolun demoa. Demolla tarkoitetaan omaa sivustoa, jonka kautta hakijat ja oppilaanohjaajat voivat harjoitella hakemista ennen yhteishaun alkamista turvallisesti. Demo avataan yleensä joulukuussa, noin kolme kuukautta ennen yhteishaun alkamista. Huomattavimpana havaintona haastatteluista nousi esiin se, että Opintopolku.fi-osoitetta pidetään yleisesti hyvänä palveluna, kunhan vain sen toiminnallisuudet ovat kunnossa.

Opintopolku.fi:stä oli paljon positiivista sekä myös negatiivista sanottavaa. Palaute oli pääasiassa positiivista, mutta mielipiteet vaihtelivat paljon eri Opintopolku.fi:n toiminnallisuuksien välillä: toiset pitivät jotakin asiaa todella hyvänä, toiset taas olivat positiivisina jonkin toisen asian suhteen. Kaikki oppilaanohjaajat olivat sitä mieltä, että Opintopolku.fi on kehittynyt ajan myötä parempaan suuntaan, vaikka kaikki muutokset eivät välttämättä olekaan olleet positiivisia. Oppilaanohjaajat olivat myös yhdessä sitä mieltä, että on hyvä olla olemassa yksi yhtenäinen palvelu, jonka kautta eri haut tapahtuvat ja jossa kaikki koulutustieto sijaitsee. Haastatteluista kävi selkeästi ilmi myös se, että lukioikäisillä opiskelijoilla Opintopolku.fi on enemmän käytössä, kun koulutuksiin haetaan useammin ympäri Suomea eikä vain omalle paikkakunnalle tai lähikuntiin, kuten on tapana ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen yhteishaussa.

Erilaisia mielipiteitä ilmeni esimerkiksi siitä, kuinka laaja Opintopolku.fi on koulutustarjonnan suhteen. Noin puolet oppilaanohjaajista oli sitä mieltä, että laajuus on hyvä asia eikä aiheuta sekaannusta, mutta toisten mielestä Opintopolku.fi on jo nyt liian sekava. Sekavaksi koettiin se, että sivustolla on paljon eri tason koulutuksia eikä niitä ole tarpeeksi selkeästi eroteltu. Ne, jotka sanoivat Opintopolku.fi:tä sekavaksi, toivoivat sivustoon lisää selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä. Sekavuuden selkeyttämisessä auttaisi yhden oppilaanohjaajan mielestä esimerkiksi monipuolisempi värien käyttö – eri kokonaisuuksien käyttö aina tietyllä värillä tekisi palvelun käytöstä mielenkiintoisempaa ja helpompaa.

Negatiivista palautetta sai Opintopolku.fi:n tekninen puoli. Koulutusten vertailu on hankalaa, tekstiä on monissa paikoissa liikaa ja samat tiedot lukevat turhan monessa paikassa. Tällaiset asiat ovat aiheuttaneet päänvaivaa varsinkin hakijoille – vanhemmilta on kuitenkin

kin tullut parempaa palautetta. Tämä kertoo siitä, että ehkä Opintopolku.fi ei ole vielä nuoremmille ihmisille tarpeeksi helppokäyttöinen ja selkeä, ja että sivustolla eksyy helposti sellaisiin paikkoihin, joista ei ole itselle hyötyä. Yksi oppilaanohjaaja piti sivustoa selvästi huonompana kokonaisuutena kuin muut. Oppilaanohjaajan mielestä Opintopolku.fi on liian vaikeakäyttöinen esimerkiksi siitä syystä, että koulutuksia etsiessä täytyisi tietää alkuvaiheessa jo erittäin tarkasti, mitä etsii. Opintopolku.fi ei nimittäin löydä koulutuksia, jos hakusanat ovat vain suuntaa-antavia.

Positiivista palautetta sai etusivu, joka oli suurimman osan mielestä erittäin selkeä ja helposti lähestyttävä. Myös uudehko toiminnallisuus ”selaile koulutuksia” oli pidetty toiminto. Tässä toiminnossa koulutuksia pystyy etsimään valitsemalla koulutuskuvakkeista itseään kiinnostavimman aihealueen, jonka kautta avautuu lista linkkejä. Näistä linkeistä pääsee selailemaan vain tietyn aiheen koulutuksia esimerkiksi omalla paikkakunnallaan. Kyseinen toiminto on hyödyllinen esimerkiksi sellaisille hakijoille, jotka eivät ole vielä aivan varmoja, mihin oppilaitokseen ja mihin koulutukseen he ovat hakemassa. Koulutuksen valinta -välilehti oli myös tykätty oppilaanohjaajien keskuudessa, sillä välilehdeltä saa kattavia vastauksia esimerkiksi seuraaviin Opintopolku.fi:ssä oleviin aiheisiin: *Mitä peruskoulun jälkeen? Ammatinvalinta – mistä aloittaa? Opintojen rahoitus ja Usein kysyttyä.*

#### **4.4 Opintopolku.fi:n tunnettavuus nuorten keskuudessa**

Nuorilla tässä kysymyksessä on tarkoitettu pääasiassa yhdeksäsluokkalaisia, mutta jotkut oppilaanohjaajat olivat näyttäneet Opintopolku.fi-palvelua jo nuoremmillekin oppilaille. Tämä on ainoastaan hyvä asia, sillä Opintopolku laajenee palveluna jatkuvasti ja nuorten on helpompi käyttää palvelua, jos se on heille jo entuudestaan tuttu. Haastatteluista kävi ilmi se, että etenkin nuorille voi olla hankala käyttää Opintopolku.fi:n koulutushakua ensimmäisillä kerroilla. Kun Opintopolku.fi tulee tutuksi, on selailu paljon helpompaa. Yksi oppilaanohjaaja vastasi kysymykseen näin:

No meillä täytyy sanoa, et se ehkä enemmän nyt ku demoa ruvettiin käymään, niin sitten kyl ne tiedostaa et se hakeminen tapahtuu sen kautta. Ysiluokkalaiselle ehkä se on ainakin se oma aavistus en oo kysyny heiltä, mut et se on vähän semmonen iso. Et ei hahmotu. Heidän on vaikea ehkä kohdentaa sitä tekemistä mutta jos käytettäis enemmänkin sitä Opintopolkua niin mä veikkaan et ne kuitenkin sitten luovis sen.

Opintopolku.fi tulee tutuksi yhdeksäsluokkalaisille pääasiassa demo-palvelun kautta, jossa harjoitellaan hakemista yhteishaussa. Opintopolku.fi on sivustona vielä niin nuori, että se ei ole ehtinyt tulla kovinkaan tutuksi yläkouluikäisille nuorille. Haastatteluista kävi ilmi se, että nuoret eivät ole antaneet juuri lainkaan palautetta itse sivustosta. Moni oppilaanohjaa-

ja on kehottanut oppilaiden vanhempia tutustumaan kotona nuorten kanssa Opintopolku.fi-sivustoon, jotta se tulisi sekä nuorille että vanhemmille tutummaksi. Tulevaisuudessa mahdollisesti myös perusopetukseen ilmoittautuminen voidaan tehdä Opintopolun kautta. Tästä syystä olisi hyvä, että myös vanhemmat olisivat tietoisia sivuston toiminnallisuuksista.

Suurin osa oppilaanohjaajista kertoi, että ainakin osalla oppilaista on ollut vaikeuksia Opintopolku.fi:n kanssa. Sivustolla oleva tieto on liian vaikealukuista, rajausten käyttö on hankalaa ja oikeita hakusanoja ei osata käyttää. Rajauksia käytetään Opintopolku.fi:ssä esimerkiksi silloin, kun etsitään koulutuksia ja halutaan nähdä tarjolla olevat koulutukset esimerkiksi ainoastaan omalla paikkakunnalla tai lähipaikkakunnilla. Tällainen toimintatapa ei selvästikään ole ollut nuorille yksinkertaista sisäistää, vaan palvelun tulisi olla pelkistettympi.

#### **4.5 Opintopolku.fi:n hakulomake: hakijoiden kokemuksia**

Yhteishakuvaiheessa hakija täyttää itse hakulomakkeen, eikä huoltajien tai oppilaanohjaajien allekirjoituksia enää hakulomakkeen täyttämisessä vaadita. Tästä syystä kysyttiin hakijoiden mielipidettä – kysymyksellä haluttiin saada hyödyllisiä parannusehdotuksia hakulomakkeen suhteen. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, että nuoret eivät ole oikeastaan kovin paljon kommentoineet hakulomaketta oppilaanohjaajille. Yhteishaun aikana hakulomakkeen lähetyksen jälkeen on mahdollista siirtyä palautesivustolle, jolla hakija arvioi hakulomaketta ja muitakin Opintopolku.fi:n toiminnallisuuksia. Ehkä ne hakijat, joille jää hakuprosessista jotain kommentoitavaa, käyvät kommentoimassa itse palautesivustolla. Yksi oppilaanohjaajista kertoi saaneensa seuraavanlaista palautetta:

Se on ihan simppele. Ja koska se ei päästä etenemään jos joku tieto puuttuu tai on väärä, niin siitä ei oo mun mielestä ollu mitään. Ehkä jopa oppilaat [ovat sanoneet]: miks meidän tarvii tätä harjoitella?

Oppilailta palautetta saaneet oppilaanohjaajat sanoivat, että hakulomakkeen kanssa ei ole ollut ongelmia ja että hakemus on helppo tehdä. Suurin osa kommenteista on tullut demohakemuksesta, sillä se on ollut suuremmassa käytössä. Tänä lukuvuonna tehdyt demohakulomakkeet ovat kuitenkin täysin samoja hakulomakkeita kuin vuoden 2014 kevään yhteishaussa, joten kommentit eivät ole yhtään sen vähäarvoisempia kuin oikeaa yhteishakulomaketta koskevat kommentit.

Joitakin negatiivisempia havaintoja tuli kuitenkin positiivisempien lisäksi. Tietty termit, kuten esimerkiksi harkinnanvaraisuus ovat häirinneet joitain hakijoita ja samoin urheilijan

ammattilliseen koulutukseen hakevilta kysyttävät lisätietokysymykset ovat aiheuttaneet hämmennystä. Ne hakijat, jotka hakevat urheilijan ammatilliseen koulutukseen, lähettävät liitteitä koskien omaa harrastustaan suoraan hakemiinsa oppilaitoksiin. On koettu oudoksi, että he joutuvat täyttämään myös hakulomakkeella samantapaisia tietoja koskien urheiluharrastustaan. Tällaisia kommentteja ei kuitenkaan esiintynyt haastatteluissa paria enempää.

#### **4.6 Oma mielipide hakulomakkeesta**

Oppilaanohjaajat ovat nähneet satoja hakemuksia, sekä varsinaisia että demohakemuksia, joten heillä voitiin odottaa olevan mielipiteitä hakulomaketta koskien. Oppilaanohjaajat olivat sitä mieltä, että hakulomake on hyvä ja selkeä sekä helppokäyttöinen. Pelkistettyä hakulomaketta pidetään hyvänä asiana, sillä silloin hakijat eivät keskity epäolennaisiin asioihin vaan keskittyvät itse hakulomakkeen täyttämiseen. Yhdellä oppilaanohjaajalla oli myös selkeä parannusehdotus:

Kaiken kaikkiaan se on ihan hyvä lomake. Se on selkeä, se on yksinkertainen, toimiva. Ei visuaalisesti ole mitään mikä mua ainakaan häiritsee. Pitäisiköhän se niissä lupatiedoissa siellä lopussa ne neljä rastia: voisikohan siinä olla joku et se niinku et siitä vois avata et mitä se tarkoittaa jos laittaa ruksin vaikka minulle saa lähettää koulutus-postia tai se että nimeni ja tulokseni saa julkaista internetissä että mitä se niinku tarkoittaa. Semmonen linkki mistä aukeis joku ikkuna missä olis pari kolme riviä [informaatiota].

Urheilijakysymyksistä tuli palautetta kahdelta oppilaanohjaajalta, että niitä ei tarvitsisi kysyä hakulomakkeella lainkaan. Yksi oppilaanohjaaja sanoi myös, että tekstiviestivahvistus hakemuksen vastaanottamisesta olisi hyvä saada takaisin. Tekstiviestivahvistus on ollut käytäntönä ennen Opintopolku.fi-osoitteen käyttöönottoa aikaisemmissa yhteishauissa. Oppilaanohjaaja oli sitä mieltä, että hakijat eivät käytä sähköpostia lähellekään niin paljon kuin puheluja. Toinen oppilaanohjaaja toivoi enemmän selkeitä ohjeita hakulomakkeen yhteyteen ja käytti esimerkkinä kohtaa lupatietojen antamisesta. Hakijoille olisi hänen mielestään hyvä kertoa, mitä tarkoittaa esimerkiksi luvan antamista oman tuloksen julkaisemiseen internetissä.

Suurin osa oppilaanohjaajista kertoi, että Opintopolku.fi-osoitteessa oleva muistilista ei ole ollut hakijoilla oikeastaan lainkaan käytössä. Muistilistalle voi lisätä itseään kiinnostavia koulutuksia, jotta koulutukset eivät katoaisi, jos haluaa etsiä esimerkiksi lisää koulutuksia tai haluaa pitää taukoa selailusta. Tällöin muistilista pitää kaikki koulutukset tallessa ja ne näkyvät selkeästi yhdessä paikassa. Muistilistan kautta tietoja pystyy siirtymään myös suoraan hakulomakkeelle, jolloin omien tietojen täytön jälkeen hakukohteet ovat jo val-

miiksi näkyvillä eikä niitä tarvitse hakea enää toista kertaa. Se, että muistilista ei ole ollut käytössä ei tarkoita sitä, että muistilistan olemassaolo olisi turhaa – sen olemassaoloa pidettiin kuitenkin hyvänä asiana.

#### **4.7 Mielipiteitä Virkailijan Opintopolusta**

Virkailijan Opintopolussa on kaikki rekisteriin liittyvät asiat kuten hakijoiden tiedot, hakemukset ja valintoihin liittyvät palvelut sekä koulutustarjonnan hallinnointipuoli. Virkailijan Opintopolku ei vaadi jatkuvaa päivittämistä omien oppilaiden osalta ja useampi oppilaanohjaaja mainitsikin, että he käyttävät ylipäättään Virkailijan Opintopolkua pääasiassa keväällä ja kesällä, hakujen ja valintojen aikaan. Oppilaanohjaajat käyttävät Virkailijan Opintopolussa pääsääntöisesti eniten Hakemusten käsittelyä, Suoritusrekisteriä sekä Virkailijan työpöytää.

Oppilaitokset siirtävät Opintopolkuun henkilö- ja luokkatiedot sellaisilta oppilailta, jotka ovat hakemassa kevään yhteishaussa. Hakemusten käsittelyssä oppilaanohjaajat näkevät kaikki ne oman koulun valmiit hakemukset, jotka on lähetetty Opintopolku.fi-osoitteessa. Virkailijan Opintopolusta oppilaanohjaajilla riitti runsaasti kommentteja.

Virkailijan työpöytää olivat käyttäneet suurin osa oppilaanohjaajista ja sitä pidettiin hyvänä toimintona. Palveluun toivottiin kuitenkin lisää selkeyttä esimerkiksi niin, että kaikki ohjeet ja tiedotteet olisivat aina tuoreusjärjestyksessä, uusimmasta vanhimpaan. Myös tiedotteiden haku -toiminto oli useammille oppilaanohjaajille epäselvä. Yksi oppilaanohjaajista oli perehtynyt tarkasti Virkailijan Opintopolkuun yleisesti sekä varsinkin Hakemusten käsittelyyn:

Must se on jotenki kömpelö. Must on hankala löytää sieltä. Se ei oo mulle ainakaan helppo. Siinä on se, kun se on tarkoitettu niin et sieltä toisen asteen eli vastaanottavat hakee omat juttunsa, lähettävät hakee omat juttunsa niin sit must ois hyvä jos se olis jotenkin ehkä jaettu niin että lähettävät ja vastaanottavat. Et ne on tavallaan omat juttunsa niin ettei tarvii kahlailia siellä sitä koko settii klikkailla niitä siinä vaiheessa kun sitä opettelee niin se kestää jonkun aikaa ennen kuin löytää sieltä ne omat oppilaansa. – – . Kyllä vois olla sujuvampaa se siirtyminen seuraavaan oppilaaseen [Hakemusten käsittelyssä].

Suoritusrekisteristä sama oppilaanohjaaja sanoi muun muassa seuraavaa:

Hassus järjestykses nää jotenki on. [oppilaiden nimet]. Nää ei oo luokittain, nää ei oo aakosjärjestyksessä, näissä ei oo mitään logiikkaa mitä mä ymmärtäisin tästä. Mikähän siin on.

— — . Ei niinku mitään logiikkaa. Tai sit se sais valita tai jotain [luokittelujärjestys] koska tässä ei oo mitään logiikkaa, et jos täältä lähtee ettimään jotain niin tähän on ihan.. Et kuka puuttuu esimerkiksi. Et jos tiedettäis et tästä puuttuis joku niin millä mä sen löydän täältä, henkilön. Mutta jos mä en tiä kuka täältä puuttuu. Niin tähän on huono kyllä. Joo luokittain tai koko aakkosjärjestyksessä tai molemmat niin et voi valita. Mut eihän tää näin voi olla.

Kyseinen oppilaanohjaaja kommentoi myös Virkailijan työpöytää seuraavasti:

Joo siis kyllähän mä näitä katsoin tai näitä tiedotteita siis täältä [Virkailijan työpöydältä] osannut etsiä ja ohjemateriaalia. Joo no kyllä mää täältä nää löydän, kun tietää et se on tää paikka mihin ne tulee ja täs ne on aikajärjestyksessä niin kyllä tää ihan toimii.

Suoritusrekisteri ei ole yleisesti ollut oppilaanohjaajilla kovassa käytössä, mutta siellä olevat oppilaiden tiedot haluttaisiin selkeämmin johonkin järjestykseen, esimerkiksi aakkosittain. Haastatteluissa kävi ilmi, että koulusihteerit käyttävät enemmän Suoritusrekisteriä kuin oppilaanohjaajat. Tänä vuonna Helsingin kaupungin peruskoulujen yhdeksäsluokkalaisten henkilötietojen siirto on tehty keskitetysti Helsingin kaupungin puolelta, ja kaikkien oppilaiden tiedot eivät heti siirtyneet. Tästä muutamat oppilaanohjaajat kommentoivat, että tiedonsiirto-ongelma on aiheuttanut epätietoisuutta ja että tämänkaltaisia ongelmia ei saisi ilmetä.

Hakemusten käsittely oli pääasiassa oppilaanohjaajille tuttu toiminto, joka on otettu tervetulleena vastaan. Palvelu sai kritiikkiä siitä, että sitä on hidasta käyttää. Esimerkiksi jos koulussa on runsaasti hakijoita, vie hakemusten selailu paljon aikaa ja siihen toivottiin käyttöä nopeuttavia parannuksia. Myös jotkin termit hakemuksessa kuten ”puutteellinen”, ovat aiheuttaneet hämmennystä oppilaanohjaajien kesken. Monet asiat eivät ole loppujen lopuksi vakavia, mutta jos niistä ei ole tiedotettu etukäteen on hämmennys täysin ymmärrettävää.

Virkailijan Opintopolusta saatava tulostettava Opo-raportti aiheutti paljon keskustelua. Kesällä 2014 yhteishaun tulosten saapuessa kyseinen raportti ei ollut vielä saatavilla ja sen oppilaanohjaajat muistavat edelleen. Opo-raportti on pääasiassa oppilaanohjaajien mukaan tällä hetkellä hyvä ja oikein hyödyllinen työkalu, mutta sen pitäisi olla saatavilla heti kun tulokset saapuvat. Yksi oppilaanohjaajista oli sitä mieltä, että raportilla on liikaa tietoa. Varsinkin tulostaessa, jos koululla on runsaasti hakijoita, on ymmärrettävää, että runsas paperimäärä ei monessakaan mielessä ole miellyttävää.

Virkailijan Opintopolku sai myös konkreettisia kehittämis ehdotuksia. Yksi oppilaanohjaaja oli sitä mieltä, että Virkailijan Opintopolun käyttöliittymän voisi selkeämmin jakaa kahtia



lähettävien ja vastaanottavien oppilaitosten kesken. Lähettävillä oppilaitoksilla tarkoitetaan tässä tapauksessa esimerkiksi peruskouluja, joista oppilaat hakevat koulutuksiin ja vastaanottavilla oppilaitoksilla vastaavasti niitä oppilaitoksia, joihin oppilaat hakeutuvat. Tällainen kahtiajako selkeyttäisi työskentelyä Virkailijan Opintopolussa, sillä silloin ei tulisi käytyä selailemassa turhaan sellaisia toiminnallisuuksia, joille ei ole omassa työssään käyttöä.

#### **4.8 Aiemmat yhteishaut Opintopolku.fi:n kautta**

Kysymyksellä viitattiin oikeastaan kevään 2014 ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen yhteishakuun. Tämä johtui siitä, että syksyn yhteishausta peruskoulujen oppilaanohjaajilla on harvemmin kokemusta, kun pääosa hakijoista on keväällä perusasteen päättötodistuksen saavia yhdeksäsluokkalaisia. Vastauksissa oppilaanohjaajat erottelivat itse hakuajan ja hakuajan jälkeisten asioiden, kuten tulosten julkaisemisen toisistaan. Ensiksi mainittuun oltiin tyytyväisiä, jälkimmäiseen ei niinkään.

Jokainen oppilaanohjaaja oli sitä mieltä, että itse haku sujui keväällä oikein hyvin. Pääosa hakemuksista tehtiin kouluilla oppilaanohjaajan valvonnallaisina – vain pieni osa yhdeksäsluokkalaisista teki hakemuksen kotonaan vanhempien kanssa. Yksi oppilaanohjaaja mainitsi, että parin oppilaan haun kohdalla sivustolle oli tullut käyttökatko, josta oli aiheutunut jonkin verran harmia. Muuten palaute oli positiivista tai neutraalia. Toinen oppilaanohjaaja mainitsi, että hakutoivemuutoksia oli jouduttu tekemään erittäin runsaasti verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Hakuajan jälkeisistä asioista, pääasiassa tulosten julkaisun ajasta, oltiin odotetusti paljon negatiivisemmalla kannalla. Oppilaanohjaajat olisivat halunneet päästä heti 12.6. Virkailijan Opintopolkuun katsomaan, oliko heidän oppilaitaan jäänyt vaille opiskelupaikkaa. Palvelu oli kuitenkin jouduttu sulkemaan oppilaanohjaajilta, sillä palvelun kapasiteetti ei olisi kestänyt enempää räsitystä. Yksi oppilaanohjaaja mainitsi myös, että arvosanasiiirroissa oli ollut ongelmia, mikä oli tuottanut runsaasti tarpeetonta lisätyötä oppilaanohjaajalle kevään lopussa ja kesän alussa – silloin, kun pitäisi olla jo lomalla.

#### **4.9 Valmistautuminen kevään 2015 yhteishakuun: odotuksia haulta**

Oppilaanohjaajilla on kokemusta aiemmista yhteishauista, joten oli luonnollista kysyä haastateltavien tunnelmia, kun yhteishaun ajankohta oli aivan kynnyksellä. Jokainen oppilaanohjaaja oli haastattelussa toiveikas tulevan haun suhteen. Ajatus oli, että kun itse haku meni keväällä 2014 hyvin, miksi ei myös tänäkin vuonna.

Oppilaanohjaajat odottivat tulevaa kevään 2015 ammatillisen koulutuksen ja lukiokoulutuksen yhteishakua positiivisin mielin. Monet olivat toiveikkaita haun suhteen demon takia, sillä hakulomakkeen täyttöä oli harjoiteltu niin runsaasti, ettei ainakaan itse hakemisen kanssa pitäisi tulla ongelmia. Toiveikkaita oltiin myös siitä syystä, että yleensä Opetushallitus on ottanut oppia aiemmista virheistään ja tilanteen toivottiin olevan sama tänäkin vuonna. Teknisen puolen suhteen oltiin myös positiivisia – ei pelätty, että haku kaatuisi tai muuta vastaavaa, vaan palvelun odotettiin olevan kehittyneempi. Yksi oppilaanohjaaja summasi odotuksiaan seuraavasti:

No uskoisin, että teknisesti haku menee ihan yhtä hyvin kuin viime vuonna. Ollaan demon kanssa harjoiteltu niin se on sinänsä hyvä kun se on tuttu se hakemus, niin ei oo ekaa kertaa näkemässä sitä. Ja toivottavasti se kesän homma menee vähän paremmin, että tulokset tulee ajallaan ja saatais käyttöön mahdollisimman nopeasti ne tiedot. Niitä täällä sitten niitten kanssa käydään läpi, jotka ei oo päässy koulutukseen.

Valintojen tulosten ajoissa saapumisen suhteen oltiin myös toiveikkaita. Myös hakuajan pidentyminen kokonaiseen kolmeen viikkoon sai parilta oppilaanohjaajalta erityiskiitoksen. Myös se, että hakuaika alkaa tiistaina eikä maanantaina sai kiitosta – se auttaa oppilaanohjaajia valmistautumaan hakuun paremmin, kun haku ei ala heti maanantaiaamuna. On normaalia, että suuri osa peruskoulujen hakijoista hakee yhteishaussa jo haun ensimmäisenä päivänä. Suurin osa oppilaanohjaajista kertoi olevansa oppilaiden tukena näiden tehdessä hakemuksia.

#### **4.10 Tulevaisuuden näkymät**

Tähän kysymykseen opinnäytetyön tekijä yhdessä Opetushallituksen kanssa kaipasivat selkeitä parannusehdotuksia mahdollisiin heikosti ratkaistuihin asioihin Opintopolku-palvelussa. Pääpiirteittäin oppilaanohjaajat olivat tyytyväisiä siihen, millaiseksi Opintopolku on kokonaisuutena muodostumassa. Joitakin parannusehdotuksia oppilaanohjaajan työn tueksi kuitenkin haastatteluissa esitettiin.

Suurin osa haastateltavista oppilaanohjaajista oli sitä mieltä, että Opintopolku on kokonaisuutena menossa jatkuvasti parempaan suuntaan, mutta sen käyttö vaatii edelleen totuttelua. Yksi oppilaanohjaaja kiteytti asian niin, että mitä enemmän palvelua käyttää, sitä enemmän ja paremmin sitä oppii myös käyttämään. Myös se, että kaikki koulutustieto on samassa osoitteessa, sai paljon kiitosta oppilaanohjaajilta. Eräs oppilaanohjaaja odotti tulevaisuudelta seuraavaa:

No jos me aateltais, että voitais tätä käyttää vaikka opotunnilla niin vähän jotenkin... kevyemmäksi mä sitä toivoisin. Että siellä olis saatavilla myös se tän hetkinen tieto jos haluis mut se ei koko ajan seuras massana. Mutta mä oon huono vastaa tähän koska mä oon huonosti nyt käyttäny. Ja varmaan on hirveen hyvä voisin sanoo tämmösille alanvaihtajille aikuisille ja sitten esimerkiks no aikuisille ylioppilaille, jotka on pitäny välivuoden ja sitten miettii – joilla ei oo sitä opoa siinä keneltä hakea sitä tietoo. Et he ehkä osaa enemmän arvostaa sitä et sitä tietoo on enemmän. Mut että nää tämmöset nuoret kasi- ysiluokkalaiset ne ei mitenkään jaksaa. Hyvä et ne jaksaa lukea sen Opintopolun, et kun lukee sukunimi ja etunimet, niin hirveen monella menee neki väärin et kun ei vaan jaksaa lukee.

Se, että samasta osoitteesta löytyy kaikki koulutustieto, sai kuitenkin myös negatiivisempaa palautetta, sillä Opintopolun tyyppinen palvelu vaikuttaa monelle hyvin raskaalta kokonaisuudelta. Opintopolusta kaivattaisiin helppokäyttöisempää kokonaisuutta – sellaista, jossa kaikki tieto ei näyttäisi samalta, vaan luokittelua esimerkiksi koulutustasojen välillä olisi helpompi tehdä. Loppujen lopuksi oppilaanohjaajat olivat kuitenkin sitä mieltä, että jos palvelu ei ole kokonaisuudessaan tällä hetkellä kiitettävällä tasolla, on se sitä kuitenkin todennäköisesti tulevaisuudessa.

Moni oppilaanohjaaja oli sitä mieltä, että Opintopolku.fi sopii ylioppilasikäisille, aikuisille sekä alanvaihtajille paremmin, koska kyseisissä elämäntilanteissa ollaan yleensä vanhempia kuin peruskouluikäisiä. Vanhempana palvelukokonaisuus on helpompi hahmottaa ja sisäistää. Yksi oppilaanohjaaja sanoi myös, että vanhemmat Opintopolku.fi:n käyttäjät ovat saattaneet pitää esimerkiksi välivuotia, jolloin ei ole oppilaanohjaajaa tai muuta vastaavaa ohjaajaa neuvomassa palvelun käyttöä ja tällöin on myös pakko tutkia palvelua tarkemmin itsenäisesti.

#### **4.11 Kouluarvosana Opintopolun kokonaisuudesta**

Haastattelussa haluttiin kysyä yksi hyvin konkreettinen kysymys, joka kertoisi selkeästi, mitä mieltä haastateltavat oppilaanohjaajat ovat Opintopolusta. Oli odotettavissa, että aivan kiitettävää arvosanaa palvelulle ei anneta, sillä Opintopolku-palvelussa on sen lyhyen käyttöiän aikana ollut monenlaisia hankaluuksia. Huonoon arvosanaan ei silti myöskään uskottu.

Oppilaanohjaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi muodostui 7,75 eli kouluarvosanaan 8-. Mediaani oli myös sama arvo, sillä oppilaanohjaajat antoivat pareittain täysin samat arvosanat: 7; 7,5; 8 ja 8,5. Huonompia arvosanoja antaneet kommentoivat, että Opintopolussa on paljon hyvää, mutta myös paljon parannettavaa. Ystävällinen asiakaspalvelu nosti myös monen arvosanaa. Yksi oppilaanohjaaja sanoi myös, että jos Opintopolku olisi

parempi, tulisi sitä käytettyä nykyistä enemmän. Muita kommentteja oli, että tulevaisuuden suhteen ollaan toiveikkaita, julkinen hakijoiden puoli Opintopolku.fi toimii paremmin kuin Virkailijan Opintopolku. Oppilaanohjaajat itse mainitsivat myös, että jotkin ongelmat voivat johtua heidän omasta hahmottamisvaikeudestaan.

#### **4.12 Vapaa sana**

Vapaa sana oli yksi niistä aiheista, joka haluttiin Opetushallituksen eli opinnäytetyön toimeksiantajan puolelta ehdottomasti haastattelun aiheeksi. Haastateltavat oppilaanohjaajat olivat pääsääntöisesti erittäin ymmärtäväisiä Opetushallitusta kohtaan Opintopolku-palvelun käyttöönoton suhteen, eikä suurempaa kritiikkiä vapaan sanan hengessä enää esiintynyt. Selkeys tiedottamisessa ja ylipäättään koulukentän ja Opetushallituksen välisen kommunikoinnin kehittäminen olivat yleisiä parannusehdotuksia.

Yksi oppilaanohjaaja toivoi Opintopolku.fi-sivuston olevan selkeämmin rakennettu siitä näkökulmasta, kenelle sivusto on suunnattu ja tehty. Nuorten asemaa pitäisi oppilaanohjaajan mukaan kirkastaa ja vahvistaa Opintopolku.fi:ssä, jotta nuorten olisi helpompi käyttää sivustoa. Myös teknisiin ongelmiin viitattiin: paikkakuntahaku koulutuksia etsiessä on epäselvä sekä koulutuskuvaukset ovat liian pitkiä ja epäselviä. Haastatteluista kävi ilmi, että nuoret pitävät koulutuskuvauksia puuduttavina, sillä tekstiä on paljon. Tällöin keskittyminen kärsii, eikä sivustoon suhtauduta miellyttävästi.

Opintopolun neuvonta sai paljon kiitosta ja toivottiin, että henkilökohtaista asiakaspalvelua saataisiin jatkossakin ja mielellään jopa runsaammin kuin nykyisin. Oppilaanohjaajat eivät halua odottaa puoltapäivää akuuttitilanteissa, vaan se haluavat saada kaikki tiedotteet mahdollisimman pian ja suoraan ilman välikäsiä. Yksi oppilaanohjaaja sanoi, että välittömään informaation jakamiseen kuuluu myös virheistä ilmoittaminen. Vaikka asiat olisivat kuinka huonosti, olisi aina parempi ilmoittaa siitä suoraan kuin että asiaa piiloteltaisiin mahdollisimman pitkään. Toinen oppilaanohjaaja oli sitä mieltä, että Opetushallitus toimii liian pienellä henkilöstöllä eikä ole ihme, että yhteishauissa on ilmennyt ongelmia. Oppilaanohjaajan mukaan suuret lupaukset pitäisi jättää pois, jos ei voida olla aivan varmoja, että ne voidaan pitää.

#### **4.13 Palvelun ulottuvuudet tutkimuksessa**

Seuraavaksi esitellään tärkeimpiä tutkimustuloksia vertaamalla niitä Grönroosin (2009, 103) malliin palvelun laadun ulottuvuuksista (ks. kuva 3). Kuten Grönroosin mallissa kuvataan, on tässäkin haastattelututkimuksessa ilmennyt, että koettuun kokonaislaatuun vaikuttavat palvelussa rinnakkain toiminnallinen laatu sekä tekninen laatu. Näiden ulottu-

vuuksien kanssa vuorovaikutuksessa toimii imago, jonka rakentaminen ja ylläpito vaativat jatkuvaa toiminnallisen ja teknisen laadun tarkkailua.

#### **4.13.1 Opintopolun toiminnallinen laatu**

Kuten Eräsalo (2011, 14) esittää, toimiva vuorovaikutus ei vaadi kasvokkain tapahtuvaa palvelutilannetta. Toimiva asiakaspalvelukokemus synnyttää asiakkaassa tunteen, että hän on yritykselle tärkeä. Oppilaanohjaajista sai haastatteluissa käsityksen, että kohtaamiset ovat olleet onnistuneita ja asiakaspalvelusta on jäänyt oppilaanohjaajille sellainen tunne, että heitä halutaan tukea ja olla apuna. Haastatteluista selvisi myös se, että haastateltavat pitävät pääasiassa Opetushallituksen palvelua asiantuntevana. Eräsalo huomauttaakin, että kun yrityksessä on sisäistetty asiakaspalvelun olevan asiantuntijatehtävä, pystytään yrityksen toimintaa ohjaamaan ja kehittämään haluttuun suuntaan.

Eniten työtä ja edelleen kehittämistä vaatii tiedottaminen asiakkaan ja Opetushallituksen välillä. Pitkäsen (2006, 62–63) mukaan tiedottaminen kannattaa aina, oli tiedotettava asia sitten positiivista, neutraalia tai negatiivista. Haastatellut oppilaanohjaajat olivat sitä mieltä, että tiedotus ei ole aina toiminut toivotulla tavalla ja että myös joitakin tärkeitä asioita on jätetty ilmoittamatta. Tällaiset asiat ovat heikentäneet luottamusta Opetushallitukseen ja Opintopolku-palveluun, eikä heikentyneen luottamuksen korjaaminen ole lainkaan yksinkertaista.

Asiakasta tulee tiedottaa, ennen kuin asiakas kuulee asiasta jotakin muuta kautta (Pitkänen 2006, 63). Opinto-ohjaajat ovat kokeneet ajoittain, että Opintopolku-palvelun ongelmista ei ole tiedotettu tarpeeksi ajoissa eikä ole annettu ymmärtää, että mahdollisia ongelmia saattaa ilmetä. Epätietoisuus yhdistettynä asiakaspalvelussa jonottamiseen on saanut oppilaanohjaajat sekä kaikki muut Opintopolun hakuneuvontaan yhteydessä olevat henkilöt etsimään tietoa muuta kautta. Tämä on saattanut vain lisätä epätietoisuutta entisestään, kun tieto ei ole tullut suoraan Opetushallitukselta.

#### **4.13.2 Opintopolun tekninen laatu**

Oppilaanohjaajat eivät ole vielä täysin tyytyväisiä Opintopolku-palvelun tekniseen laatuun. Hakulomake on oikeastaan ainut asia, josta ei ollut negatiivista sanottavaa eikä siihen myöskään esitetty parannusehdotuksia. Julkinen sivusto Opintopolku.fi oli monen mielestä vielä sekava, kun taas Virkailijan Opintopolku ei toimi tarpeeksi hyvin odotetulla tavalla.

Haastatteluissa kävi ilmi, että hyvin toimiva asiakaspalvelu peittää usein tekniset ongelmat palvelukokonaisuudessa. Opintopolun teknisessä laadussa on vielä paljon parannettavaa

ja kehitettävää, mutta kokonaisarvosana ei tipu alhaiseksi, sillä toiminnallinen laatu on paljon paremmalla tolalla. Haastatellut oppilaanohjaajat olivat huolissaan Opintopolun teknisestä toimivuudesta, esimerkiksi palvelun ajoittaisesta ruuhkautumisesta. Grönroosin (2009, 102) mukaan jotkin palvelut ovat luonteeltaan osittain teknisiä ja osittain toiminnallisia, kuten tässä tapauksessa esimerkiksi Opintopolku-kokonaisuus on. Tällaisissa palveluissa on vaarana, että koettu kokonaisuuslaatu jää alhaisemmaksi, jos ainoastaan toisessa laadun ulottuvuudessa on onnistuttu. Opintopolun tapauksessa kuitenkin teknisen laadun heikkoudet peittyvät osittain hyvin toimivan asiakaspalvelun ansiosta, eikä huono kokonaiskuva pääse muodostumaan.

Opintopolku-palvelua on pyritty mainostamaan erityisesti kehittyvänä palveluna, sillä sen eri toiminnallisuudet otetaan vaiheittain käyttöön. Tällaisessa tilanteessa on väistämätöntä, että jotkin toiminnallisuudet eivät toimi täydellisesti heti, vaan palvelu kehittyy osissa. Opintopolun käytettävyyttä kehitetään jatkuvasti siihen suuntaan, että Opintopolku olisi lähitulevaisuudessa niin hyvin toimiva palvelukokonaisuus, että sitä haluttaisiin käyttää koulutuksen eri sektoreilla.

#### **4.13.3 Opetushallituksen imago**

Haastatteluista ilmeni, että oppilaanohjaajilla on hieman luottamuspulaa Opetushallituksen suhteen. Syy siihen, miksi luottamus yritykseen on vähentynyt, ei Pitkäsen (2006, 66) mukaan kulkeudu aina yrityksille saakka. Jos syy ei ole tiedossa, yrityksen toimintamalleja ei voida korjata eikä myöskään ongelmiin löydy ratkaisuja. Opetushallituksen tapauksessa syy luottamuksen puutteeseen on kuitenkin tiedossa – ongelma on enemmänkin proaktiivisuudessa tai oikeastaan sen puutteessa. Proaktiivisessa toiminnassa tiedottamiseen liittyvä huolellinen suunnittelu on jäänyt Opiskelijavalinnat-yksikössä puutteelliseksi.

Asiakaspalvelun ruuhkautuminen ja asian hoitaminen Opintopolun neuvonnassa on esimerkki huolellisen suunnittelun puutteellisuudesta. Virkailijan Opintopolku -palvelussa on olemassa Virkailijan työpöytä, jossa tärkeistä ja ajankohtaisista asioista tiedotetaan. Vuoden 2014 kesällä, kun ruuhka oli pahimmillaan, ei työpöydän käyttö ollut kaikille Opintopolkua käyttäville henkilöille vielä tuttua eikä sitä muutenkaan ole osattu hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Opetushallituksessa pyritään jatkuvasti kehittämään suunnitelmallisuutta esimerkiksi häiriöiden viestimistä koskevista asioista.

Toinen syy ruuhkautumiselle on asiakaspalvelun puhelinneuvonta-ajan rajallisuus. Monet oppilaanohjaajat mainitsivat neuvonta-ajan olevan liian lyhyt, mikä hankaloittaa heidän työtään. Oppilaanohjaajat ovat usein itse pitämässä oppitunteja koko neuvonta-ajan ja he

joutuvat tällöin vähentämään oppituntiaikojaan kysyäkseen neuvoa Opetushallituksen virkamiehiltä. Valitettavasti Opetushallituksen resurssit ovat tällä hetkellä sellaiset, ettei ainakaan neuvonta-ajan pidentäminen ole ensisijainen ratkaisu ruuhkautumisen estämiseksi.

## 5 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä yläkoulujen oppilaanohjaajat ovat Opintopolku-palveluun. Tutkimus antoi runsaasti tietoa asiakaspalvelun eri ulottuvuuksista ja ulottuvuuksien vaikutuksesta asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyyttä tutkittiin kahdeksan haastattelun avulla, joissa oppilaanohjaajilta kysyttiin 12 kysymystä koskien Opintopolku-portaalin käyttöä ja Opetushallituksesta saatua asiakaspalvelua.

### 5.1 Vastaukset tutkimusongelmiin

Ensimmäinen tutkimuksen alaongelma oli: Minkälainen kokemus oppilaanohjaajilla on Opintopolun asiakaspalvelusta? Tuloksista selvisi, että asiakaspalvelua pidetään tärkeänä ja hyvänä osana Opintopolun kokonaisuutta. Asiakaspalvelu on tehokasta, ystävällistä sekä asiantuntevaa ja oppilaanohjaajat ovat kokeneet saaneensa apua. Asiakaspalvelun hyvin toimiva vuorovaikutteisuus ja asiantunteva luonne vaikuttivat lieventävästi heidän suhtautumiseensa palvelun heikkouksia kohtaan. Kritiikkiä sai ainoastaan asiakaspalvelun puhelinneuvonnan lyhyt aukioloaika.

Toisena tutkimuksen alaongelmana oli: Kuinka toimiva kokonaisuus Opintopolku-portaali on? Opintopolku-portaali sai pääosin kiitosta siitä, että kaikki tieto on samassa paikassa ja portaali on kehittynyt koko ajan toimivammaksi. Opintopolun tekninen toiminnallisuus ja käytettävyys vaativat kuitenkin vielä runsaasti kehittämistä muun muassa selkeyden ja visuaalisen ilmeen suhteen.

Kolmas tutkimuksen alaongelma oli: Millaisia odotuksia oppilaanohjaajilla on tulevaisuuden suhteen yhteistyöltä Opetushallituksen ja Opintopolun kanssa? Tutkimustulosten perusteella vaikuttaa siltä, että Opintopolku-portaalin tulevaisuus näyttää haasteelliselta, mutta oppilaanohjaajat ovat optimistisia. Optimistisuus johtuu siitä, että he ovat huomanneet käytön helpottuvan tottumuksen sekä portaalin parissa käytetyn ajan myötä. Vaikka parannusehdotuksia löytyi ja haastattelujen hetkellä kaikki toiminnallisuudet eivät olleet halutulla tasolla, oppilaanohjaajat näkivät Opintopolku-portaalissa potentiaalia.

Vastauksena tutkimuksen pääongelmaan voidaan todeta, että Opintopolku on koettu hyväksi työkaluksi oppilaanohjaajien työssä. Opintopolku sai oppilaanohjaajilta arvosanaksi 8–. Keskiarvo kiteyttää haastattelijoiden vastaukset osuvasti: Opintopolku on koettu toimivaksi kokonaisuudeksi, vaikka monet sen toiminnoista ovat vielä kehittymässä. Oli selkeästi nähtävissä, että oppilaanohjaajat näkivät Opintopolussa potentiaalia olla monia tahoja kattavasti palveleva, hyödyllinen palvelu.



## 5.2 Tutkimuksen tarkastelu ja kehittämis ehdotukset

Oli mielenkiintoista huomata, kuinka tarkasti opinnäytetyön viitekehyksessä esitellyt aiheet toistuivat haastateltavien vastauksissa. Teemat esimerkiksi sähköisen palvelun käytettävyydestä, palvelun laadun ulottuvuuksista sekä tiedottamisesta nousivat esille monien kysymysten kohdalla.

Kaikki haastateltavat eivät vastanneet yhtä monisanaisesti ja toisinaan kunnon keskustelua joistakin aiheista ei syntynyt. Välillä kysymykset tuntuivat joidenkin haastateltavien kanssa kömpelöiltä. Aina ei ollut helppoa saada haastateltavista irti tietoa jos tuntui, että haastateltavalla ei ollut kysymykseen enempää sanottavaa. Keskustelu eteni kuitenkin pääasiassa sulavasti, ilman suuria ponnisteluja. Haastattelututkimuksessa täytyy olla myös kiitollinen siitä, että haastateltavia oli helppo saada lähtemään mukaan tutkimukseen ja he osallistuivat haastatteluihin mielellään.

Opinnäytetyön tekijälle tuli yllätyksenä, että oppilaanohjaajat käyttävät vielä Opintopolku.fi:n käyttöönoton jälkeen erittäin paljon oppilaitosten omia verkkosivuja koulutusten etsimisessä ja muutenkin tiedonhaussa. Opintopolku.fi ei siis ole vielä lähellekään ainut väylä koulutusten etsimiseen ja tiedonhakuun erilaisten koulutusten suhteen. Kun on itse töissä paikassa, jossa käytetään tiettyä palvelua päivittäin ja lähes kaikki työtehtävät liittyvät tähän palveluun, tulee luotua helposti illuusio siitä, että tämä lähes henkilökohtaiseksi muodostunut palvelu on erittäin tärkeä asia. Tällöin helposti luulee, että muutkin ihmiset kokevat asian samalla tavalla. Näin ei kuitenkaan todellisuudessa ole, vaan palvelu on useille vain yksi työväline muiden joukossa.

Kahdeksan haastattelua on melko suppea otos ottaen huomioon, kuinka paljon Suomen yläkouluissa on oppilaanohjaajia. Oppilaanohjaajien ollessa vain Helsingistä ei tutkimusta ehkä voida yleistää valtakunnallisesti yleispätevänä tutkimuksena, mutta se riittää antamaan tarvittavan määrän tietoa pääkaupunkiseudun oppilaanohjaajien mielipiteistä. Haastatteluista saadut kokemukset kertovat runsaasti Opintopolku-portaalin vahvuuksista ja heikkouksista palvelun parantamista varten. Laadullinen tutkimusmenetelmä tuntui olevan Opintopolku-portaalia tutkittaessa parempi vaihtoehto kuin määrällinen, sillä haastattelun pohjalta saatiin laaja-alaista informaatiota oppilaanohjaajilta Opintopolun edelleen kehittämistyötä varten.

Oppilaanohjaajat esittivät konkreettisia parannusehdotuksia. Parannusehdotukset olivat pääsääntöisesti aiheellisia. Suurin osa haastateltavien esittämistä ongelmista onkin huomattu Opetushallituksessa jo aiemmin sekä toimia niiden ratkaisemiseksi on aloitettu. Esi-

tetyt parannusehdotukset liittyivät esimerkiksi Opintopolku.fi-sivuston selkeyttämiseen, käytettävyyden parantamiseen sekä tiedottamiseen. Oppilaanohjaajat eivät kuitenkaan olleet keskenään yksimielisiä aivan kaikista parannusehdotuksista. Esimerkiksi Opintopolku.fi:n koulutustarjonta oli joidenkin haastateltavien mielestä toimiva ja he kokivat sen laajuuden olevan hyvä asia. Toinen puoli oli sitä mieltä, että koulutustarjonta on liian sekava runsaan informaationsa takia. Palvelun kehittämisessä haasteena onkin juuri erilaisten mielipiteiden ja toiveiden huomioon ottaminen.

Jatkotutkimuksessa otosta voisi laajentaa koskemaan maantieteellisesti suurempaa joukkoa. Tällaisessa tapauksessa tutkimus tulisi tehdä kvantitatiivisena, koska kvalitatiivisena se olisi liian työläs. Kvantitatiivinen tutkimus mahdollistaisi suuremman otoksensa kautta hyvät perusteet muutostoimille, jos jatkossa tulisi tarve saada laajempi kuva jostakin Opintopolku-portaalin toiminnallisuudesta. Vastausjoukkona voitaisiin käyttää myös esimerkiksi toisen asteen koulutusten, eli ammatillisen ja lukiokoulutuksen oppilaanohjaajia. Myös muut viranomaiset, kuten oppilaitosten muut työntekijät tai muiden tahojen kuin oppilaitosten ohjaajat voitaisiin ottaa mukaan tutkimusjoukkoon laajemmassa tutkimuksessa.

### **5.3 Oman oppimisen arviointi**

Tutkimusta tehdessä tuli ilmi, että kysymyksiä ja niihin liittyviä hypoteeseja tulee miettiä tarkkaan ennen haastattelujen toteutusta. Ilman valmistautumista voi olla vaikea hahmottaa haastattelun etenemistä. Valmistautuminen mahdollistaa rajauksen pysymisen halutuissa aiheissa. Kirjoitusprosessi eteni varsin jouhevasti. Johtopäätökset vastasivat opinnäytetyön tekijän odotuksia suurelta osin muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Lähdekirjallisuutta löytyi hyvin, mutta aluksi haasteena oli löytää tuoretta materiaalia, sillä monet merkittävistä teoksista ovat jo kauan sitten kirjoitettuja.

Haasteita tutkimuksen toteuttamisessa esiintyi esimerkiksi haastatteluiden aikana, kun keskustelu ei lähtenyt toivottuun suuntaan. Hankaluudet katoavat, kun kokemusta tulee lisää. Haastattelutilanteessa on hyvä osata aistia haastateltavan henkilön tunnetilaa: haastattelun aikana ei saada aikaan positiivista, keskustelevaa ilmapiiriä, jos haastateltava ei koe oloaan mukavaksi. Haastattelut sujuivat pääpiirteissään kuitenkin hyvin, jopa odotettua paremmin. Opinnäytetyön työstämistä tehosti huomattavasti se, että kaikki haastattelut saatiin sovittua samalle viikolle.

Kaikkiin tutkimusongelmiin saatiin vastaukset, joten tutkimus saavutti tavoitteensa. Haastattelut toteutettiin positiivisessa hengessä ja haastateltavat vaikuttivat suhtautuvan haastatteluihin myönteisesti. Haastatteluissa löytyi hienoja oivalluksia sekä aitoja tunteita Opin-

topolku-portaalin suhteen. Haastattelut toimivat loistavana oppimiskokemuksena opinnäytetyön tekijälle, sillä haastatteluissa sai olla aidossa vuorovaikutuksessa kahdeksan erilaisen ihmisen kanssa. Mielenkiintoista oli saada kasvot henkilöille, joiden kanssa on hyvin mahdollisesti ollut tekemisissä puhelimitse Opintopolku-portaaliin liittyvissä asioissa, mutta joista ei enää ole mitään muistikuvaa. Haastattelujen jälkeen suurin osa haastateltavista oli kiinnostuneita kysymään työhön liittyvistä sekä myös muista aiheista. Nämä kysymykset johtivat kiinnostaviin keskusteluihin, joista molemmat osapuolet saivat varmasti paljon irti.

## Lähteet

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy. Vantaa.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki.

Grönroos, C. 2011. Value Co-creation in Service Logic: A Critical Analysis. Marketing Theory, 11, 3, s.22–25.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelun tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. Helsinki. Luettavissa:  
[http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen\\_tuotteistamisesta\\_kilpailuetua.pdf](http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf).  
Luettu: 22.3.2015.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Opetushallitus 2015a. Luettavissa: <http://www.oph.fi/opetushallitus>. Luettu: 16.1.2015.

Opetushallitus 2015b. Organisaatio. Luettavissa:  
<http://www.oph.fi/opetushallitus/organisaatio>. Luettu 16.1.2015.

Opetushallitus 2015c. Opiskelijavalinnat. Intranet. Luettu 16.1.2015.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua – Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa?. WSOY-pro. Helsinki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Jyväskylä.

Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalvelujen Laatuksiteeristö. Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. 4a/2012. Luettavissa:  
[http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua\\_verkkoon/laatuksiteeristo/uusi\\_kriteeristo/Verkkopalvelujen\\_laatuksiteerist\\_4a\\_2012.pdf](http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatuksiteeristo/uusi_kriteeristo/Verkkopalvelujen_laatuksiteerist_4a_2012.pdf). Luettu: 22.3.2015.

Valtiovarainministeriö 2015. Valtiovarainministeriö, SAdE-ohjelma. Luettavissa:  
[http://www.oph.fi/download/152887\\_SAdE\\_esite20130411.pdf](http://www.oph.fi/download/152887_SAdE_esite20130411.pdf). Luettu 27.3.2015.

VIDICO-hanke: Sähköisten palvelujen kehittäminen. Toimintamalli ja käsikirja 2013. Innopark Programmes Oy. Luettavissa:  
[http://www.innopark.fi/attachments/uudet\\_hankeaineistot/vidico\\_sahkoisten\\_palvelujen\\_kehittaminen\\_-\\_toimintamalli\\_ja\\_kasikirja.pdf](http://www.innopark.fi/attachments/uudet_hankeaineistot/vidico_sahkoisten_palvelujen_kehittaminen_-_toimintamalli_ja_kasikirja.pdf). Luettu: 21.3.2015.

Virkailijan Opintopolku 2015. Opetushallitus. Luettavissa:  
<https://virkailija.opintopolku.fi/cas/login?service=https://virkailija.opintopolku.fi/virkailija-raamit/>. Luettu: 31.3.2015.

### **Kuvalähteet**

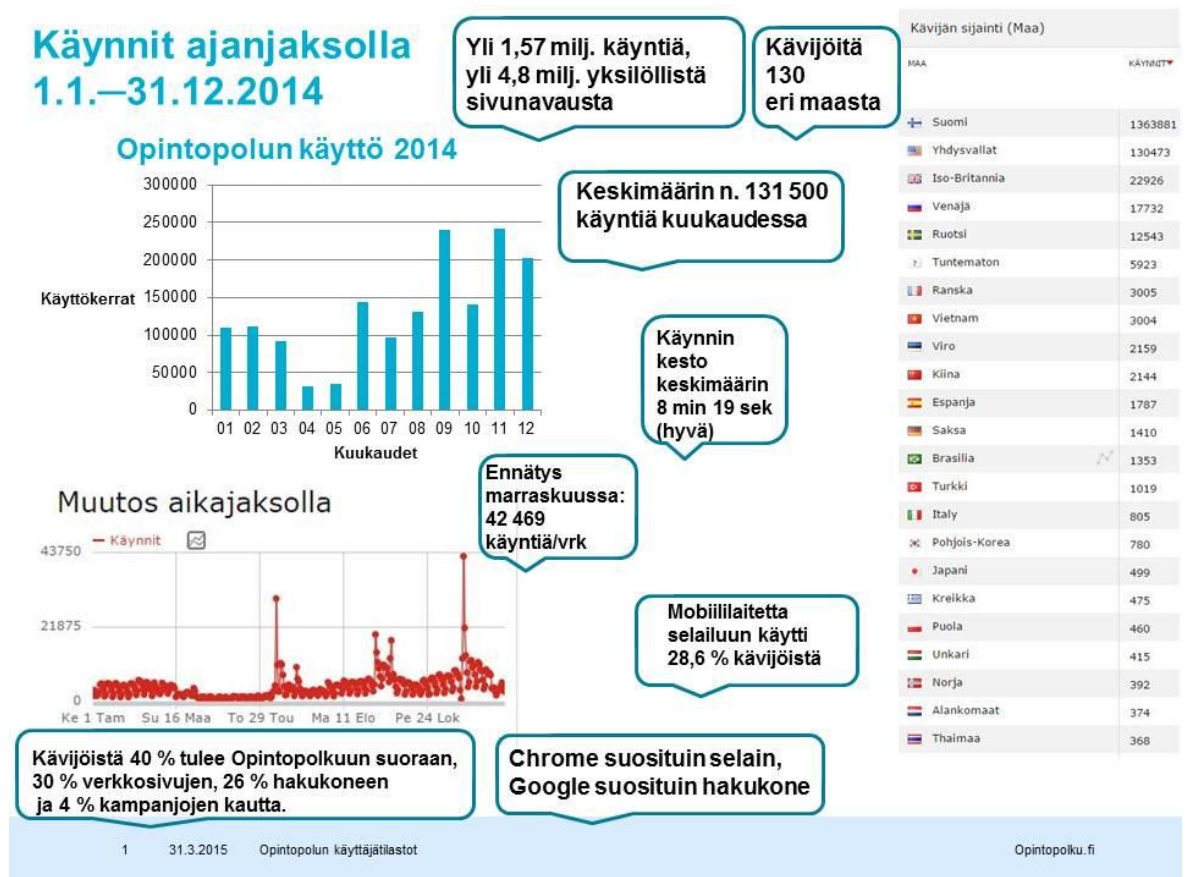
Kuva 1. Opetushallitus. Haettu 17.1.2015. Luettavissa:  
[http://www.oph.fi/download/75257\\_oph\\_fin\\_jpg\\_pysty.jpg](http://www.oph.fi/download/75257_oph_fin_jpg_pysty.jpg).

Kuva 2. Opintopolku.fi. Haettu 17.1.2015. Luettavissa:  
<http://www.oph.fi/download/cb37d9601e767182939322d88c3b522f35e15ab1.jpg>.

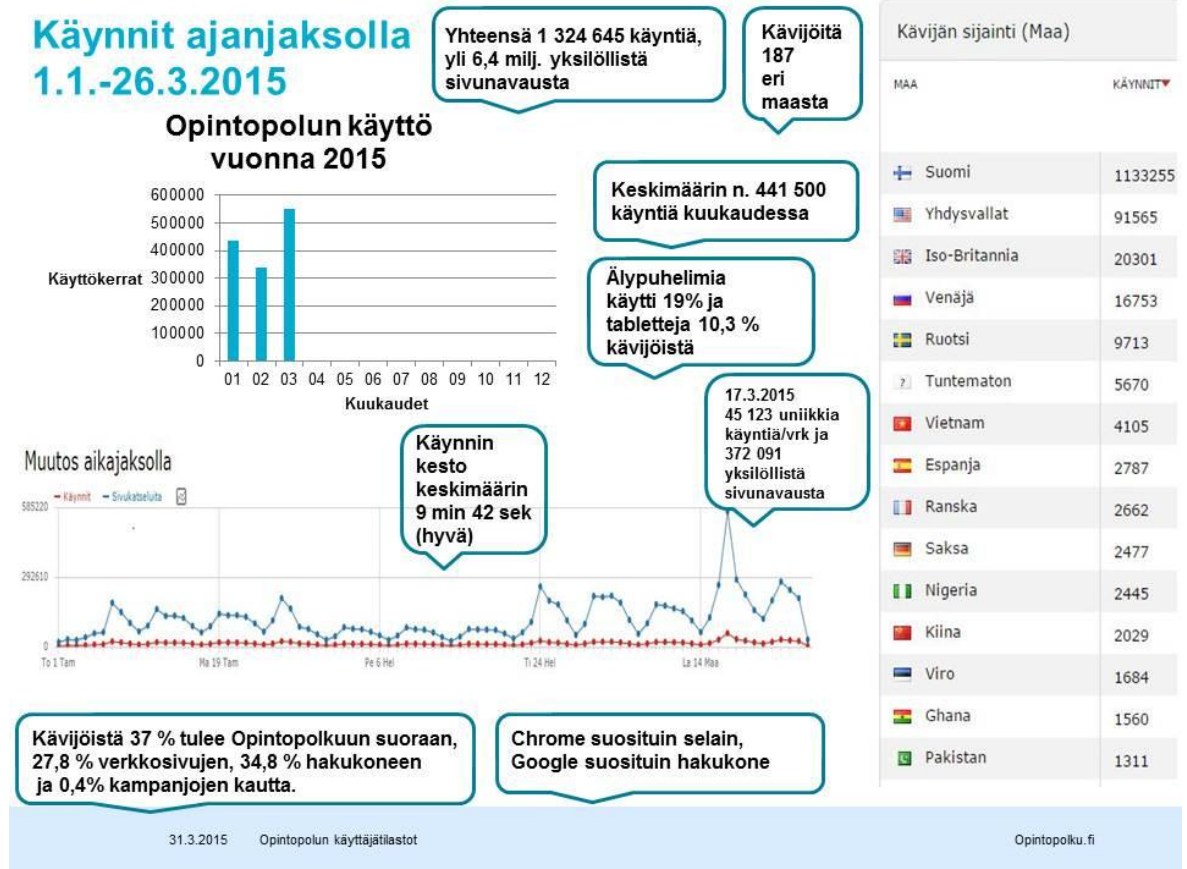
Kuva 3. Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki. s. 103.

## Liitteet

### Liite 1. Opintopolun tilannekatsaus ajalta 1.1.–31.12.2014



## Liite 2. Opintopolun tilannekatsaus ajalta 1.1.–26.3.2015



### **Liite 3. Haastattelukysymykset**

1. Mitä hyvää voit sanoa Opintopolun asiakaspalvelusta (viestit, puhelinneuvonta)?
2. Missä olisi vielä parannettavaa?
3. Miten arvioisit Opintopolku.fi-osoitteen toimivuutta ja helppokäyttöisyyttä (myös demo)?
4. Kuinka tuttu Opintopolku.fi on nuorille – Millaista palautetta siitä on tullut?
5. Opintopolku.fi:n hakulomake: millaisia kokemuksia hakijoilta on tullut ilmi?
6. Mitä olet itse mieltä hakulomakkeesta?
7. Virkailijan Opintopolku: mitä sanottavaa Suoritusrekisteristä, Hakemusten käsittelystä (ja Virkailijan työpöydästä)?
8. Miten aiemmat yhteishaut Opintopolku.fi:n kautta ovat menneet?
9. Valmistautuminen kevään 2015 yhteishakuun: miten odotat haun menevän?
10. Tulevaisuuden näkymät: Vastaako Opintopolku tarpeitasi oppilaanohjaajan työssä?  
Jos ei, niin mitä muutoksia haluaisit tehtävän?
11. Minkä kouluarvosanan antaisit Opintopolun kokonaisuudesta asteikolla 4–10?
12. Vapaa sana: esimerkiksi mitä odotat jatkossa yhteistyöltä Opetushallituksen kanssa?